Relatório de Atividades

2019

Serviços Sociais da Administração Pública

ÍNDICE

I. Análise global	5
1. Atividades socioculturais	6
2. Protocolos/acordos	8
3. Inclusão social e saúde	8
4. Equipamentos sociais de férias e lazer	9
5. Atribuição de apoios sociais	9
6. Gestão de refeitórios	10
7. Gestão interna	11
8. Qualidade	12
9. Tecnologias de informação	13
II. Organograma	15
III. Autoavaliação dos SSAP	16
1. QUAR 2019	16
2. Análise dos resultados dos restantes projetos	19
3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP	19
4. *Benchmarking*	21
4.1. Interno	21
4.2. Externo	23
5. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência	23
6. Modernização Administrativa	24
7. Publicidade institucional	25
8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	25
8.1. Apresentação esquemática SCI	25
8.2. Avaliação do SCI	27
9. Recursos	30
9.1. Humanos	30
9.2. Financeiros	33
10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	34
11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços	35
12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos	36
12.1. Síntese de realização material	36
12.2. Matriz (designação dos projetos)	37
IV. Balanço social sintético	39
V. Avaliação final	44
1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados dos SSAP	44
2. Conclusões prospetivas	44
VI. Anexos	45
- QUAR 2019	46
- Fichas de avaliação dos projetos	49
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DAS	50
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DASC	58
Fichas de avaliação de projeto DSGR/DA	80
Fichas de avaliação de projeto DSAG/DPB/DFP/DPTTI	91
Atividades não enquadradas em programas	98
- Balanço social	100

SIGLAS DOS SSAP

SSAP	Serviços Sociais da Administração Pública
DSAS	Direção de Serviços de Ação Social
DAS	Divisão de Ação Social
DASC	Divisão de Atividades Socioculturais
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios
DA	Divisão de Alimentação
DSAG	Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DFP	Divisão Financeira Patrimonial
DPB	Divisão de Pessoal e Beneficiários
DPTTI	Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação
CCFF	Centro Convívio Filipe Folque
CCGJ	Centro Convívio Guerra Junqueiro
CCCC	Centro Convívio Costa Cabral
CCAC	Centro Convívio Álvares Cabral
CSVV	Centro Sociocultural Visconde Valmor

OUTRAS

ARS	Administração Regional de Saúde
BI	Boletim Informativo
CAF	Common Assessment Framework
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
DECO	Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
DGAEP	Direção Geral da Administração e Emprego Público
ENDEF	Estratégia Nacional para a Deficiência
eSPap	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GeRFIP	Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
GeRHuP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IU	Instituto Ultramarino
LOE	Lei do Orçamento de Estado
OE	Orçamento de Estado
OSMOP	Obra Social do Ministério das Obras Públicas
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
SEO	Secretário de Estado do Orçamento
SFA	Serviços e Fundos Autónomos
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SMS	*Short Message Service*
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Policia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UMC	Unidade Ministerial de Compras
VC	Valor Crítico
VPN	Virtual Private Network

I. Análise global

Os Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP) têm por missão assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza (Decreto-Lei n.º49/2012 de 29 de fevereiro).

No âmbito da ação social complementar, os SSAP prosseguem as seguintes atribuições:

a) Contribuir para a definição de um sistema coerente de ação social complementar e transversal a toda a Administração Central do Estado e assegurar a sua implementação;
b) Propor a definição das condições de acesso aos benefícios de ação social complementar;
c) Garantir a gestão dos benefícios de ação social complementar;
d) Assegurar uma adequada gestão das receitas, designadamente as provenientes de quotizações;
e) Recolher e manter permanentemente atualizada informação estatística sobre o universo de beneficiários e de benefícios concedidos.

De acordo com as atribuições inerentes à atividade dos SSAP, foi mantida uma estratégia assente nos seguintes objetivos:

1. Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados;
2. Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários dos SSAP;
3. Generalização dos benefícios sociais.

Os objetivos operacionais definidos no âmbito do QUAR traduzem a estratégia prosseguida por estes serviços em 2019. Conclui-se que o seu desempenho foi positivo, encontrando-se quatro dos oito objetivos superados e os restantes, atingidos.

Ao nível dos indicadores constata-se que, dos onze definidos, seis deles foram superados e os restantes cinco, atingidos.

Salientam-se, nesta análise, os objetivos com resultados acima dos previstos para a sua concretização, designadamente:

- Desenvolvimento das medidas integradas na ENDEF II – Estratégia Nacional para a Deficiência - no que respeita a ações de formação, informação e sensibilização realizadas - 20 ações;
- Acompanhamento e aconselhamento de beneficiários a nível psicológico, com a realização de 290 atendimentos – a superação deste objectivo aferida em 141,67% deve-se ao facto de se tratar de um projecto piloto, desconhecendo-se a adesão e interesse dos beneficiários;
- Promoção da conciliação da vida profissional e pessoal dos beneficiários através do desenvolvimento de um conjunto de atividades, abrangendo, no total, 2.051 participantes;
- Processamento da valorização remuneratória a que se refere o n.º2 do art.º16 da LOE, a 100% dos trabalhadores dos SSAP.

Os restantes objetivos encontram-se cumpridos, nomeadamente no que respeita ao aumento da venda de senhas através do sistema automático em entidades protocoladas, tendo passado de 9% em 2018 para cerca de 41% em 2019 e à finalização do processo iniciado em 2008 relativo à requalificação de refeitórios com mais dois refeitórios requalificados em 2019. A satisfação média dos beneficiários com os serviços prestados tem-se mantido nos valores pretendidos,

sendo o resultado positivo considerando a escala de 1 a 5 (atividades socioculturais=4,64; refeitórios=4,17).
Para o integral cumprimento das atribuições dos SSAP, contribuíram também os restantes projetos insertos no Plano de Atividades, apresentando-se a seguir uma breve análise da sua evolução e resultados mais relevantes, por área de atuação.

1. Atividades socioculturais

Os SSAP têm continuamente procurado dinamizar projetos diversificados, inovadores e abrangentes, por forma a corresponder aos interesses e motivações de todos os seus beneficiários titulares e familiares.

a. Atividades para seniores

Os Centros de convívio continuam a ser uma importante resposta social para os aposentados da Administração Pública ao promoverem um envelhecimento ativo desta população a par da aquisição de novas competências sociais e culturais, respeitando o interesse individual e coletivo, ao mesmo tempo que se constituem grupos informais de auto-ajuda, essenciais no quotidiano dos aposentados.
Nos Centros de convívio de Lisboa (2) e Porto (2) foram registadas 68.691 participações em atividades fixas, móveis e não programadas, realizadas dentro e fora dos centros. Registou-se uma frequência média mensal de 5.724 participações de beneficiários no conjunto dos quatro centros de convívio.

Nas áreas das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) bem como nas áreas da saúde, social e cultural, foram desenvolvidas ações que permitem a estimulação cognitiva, a promoção de estilos de vida saudável, a resolução de tarefas diárias, o envolvimento e participação na sociedade, minimizando assim os riscos de isolamento e de infoexclusão.
Neste contexto, desenvolveram-se no Centro de formação, 165 ações na área das TIC e 117 noutras temáticas e foram abrangidos 2.174 formandos.
Há ainda a realçar a participação ativa e a satisfação dos beneficiários aquando da integração em outras modalidades formativas, como *Workshops,* Palestras e Semanas Abertas sobre vários temas, salientando-se o *Workshop Story Telling* e consequente gravação do documentário – *Net Telling* -, que se realizou em parceria com as equipas da Promoção da saúde, Centro de convívio da Filipe Folque e Fundação para a Ciência e Tecnologia.

Através do programa de férias sénior foram disponibilizadas atividades de lazer com o objetivo de quebrar a rotina, proporcionar um equilíbrio físico, psíquico, emocional e social, que contribui para a redução do isolamento social. Este programa permite também incluir os beneficiários aposentados que se encontram mais isolados ou economicamente vulneráveis, através do ajustamento da comparticipação ao rendimento, contando ainda com acompanhamento especializado, o que lhes permite sentirem-se seguros e confiantes.
Realizaram-se em Portugal continental 36 turnos de férias, entre as três tipologias de atividades: rotas (temáticas) de 5 dias, turnos de 7/8 dias e de termas de 14 dias, abrangendo-se 1.666 participantes. Implementaram-se 7 novos turnos, a saber:

- Rota de Braga
- Rota do Oeste – Vimeiro
- Rota da Costa Verde
- Rota das Cerejeiras
- Rota do Nordeste Transmontano
- Oura
- Costa de Prata

Foram promovidas visitas guiadas a cidades, museus e monumentos, bem como idas a espetáculos, passeios de barco, degustações, apanha da cereja e da castanha, noites de baile e de animação.
Para proporcionar aos beneficiários, independentemente da sua área geográfica, maior facilidade de acesso a este programa, foram organizados turnos com saída do Porto e/ou paragens intermédias em Coimbra e Setúbal. O programa de férias sénior tem conhecido uma forte adesão por parte dos aposentados, a avaliar pelo elevado número de inscrições, não sendo possível, em regra, contemplar todos os inscritos.

Deu-se continuidade aos circuitos de fim de semana e passeios cujo cariz marcadamente social, permite que os beneficiários mais isolados e/ou economicamente vulneráveis, possam usufruir de atividades do seu interesse, a preços ajustados ao seu rendimento e devidamente acompanhados. Realizaram-se em 2019, 29 atividades, algumas destas com alojamento nos equipamentos de férias dos SSAP contando, no total, com 1.158 participantes.

Para assinalar a época natalícia, realizaram-se os habituais convívios de Natal, em Lisboa e Porto, possibilitando o reencontro entre amigos e antigos colegas num ambiente de festa e alegria. Também a atividade "Natal no Minho", de 5 dias, foi do agrado de quem nela participou. Com as iniciativas alusivas ao Natal abrangeram-se 1.390 beneficiários.

b. Atividades para crianças e jovens

Tendo como objetivo principal a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos beneficiários, os SSAP, para além das iniciativas que têm vindo a desenvolver para os mais novos, implementaram um projeto em 2018, que veio assegurar a ocupação das crianças e jovens nas interrupções escolares e, ocasionalmente, no encerramento das escolas, decorrendo no Centro Sociocultural da Av. Visconde Valmor em Lisboa. Com continuidade em 2019, este projeto contou nesse ano com a participação de 434 crianças.

Os campos de férias residenciais realizaram-se nas interrupções escolares da Páscoa, verão e Natal, nos equipamentos afetos aos SSAP localizados em Évora, Aljubarrota e Sta. Cruz da Trapa. Os campos de férias não residenciais realizaram-se nas interrupções escolares da Páscoa e verão e incluíram circuitos pela cidade de Lisboa e campos temáticos de equitação em Cascais. No conjunto, foram abrangidas 932 crianças e jovens, com idades entre os 6 e os 17 anos.

As atividades lúdicas realizaram-se aos fins de semana e feriados e integraram visitas a museus e idas ao teatro, bem como atividades recreativas onde se insere a visita ao jardim zoológico, destinadas a crianças entre os 6 e os 12 anos, num total de 685 crianças abrangidas.

Destinadas a celebrar a época festiva do Natal junto dos mais pequenos, realizaram-se cinco sessões de Circo em Lisboa e três no Porto. Foram distribuídos 15.254 bilhetes pelos beneficiários requerentes, destinados a crianças dos 3 aos 12 anos, acompanhadas por um adulto.

c. Atividades para beneficiários no ativo

Para os beneficiários que se encontram no ativo e seus familiares, os SSAP organizaram atividades culturais e recreativas realizadas ao fim de semana e eventualmente em dias feriados, numa perspetiva de valorização dos seus tempos livres. Este programa compreende visitas culturais de meio-dia e passeios de um ou mais dias.

Neste contexto, realizaram-se 48 atividades, de entre estas, 38 visitas culturais e 10 passeios de um ou mais dias. No total foram abrangidos 1.462 beneficiários, salientando-se a crescente procura por estas atividades.

2. Protocolos/acordos

Com o objetivo de disponibilizar aos beneficiários, uma oferta diversificada de serviços/produtos prestados por empresas privadas ou outras instituições, a preços e condições mais vantajosas, os SSAP apostam continuamente na manutenção e celebração de protocolos/acordos em várias áreas de interesse, designadamente: saúde, apoio à educação e terceira idade, restauração e serviços/produtos diversificados. Refira-se que a área da saúde comporta medicina convencional e não convencional, especialidades médicas e outras, integrando consultas, tratamentos, meios complementares de diagnóstico, produtos farmacêuticos, produtos ortopédicos, óticos e acústicos, transporte de doentes, teleassistência, saúde no domicilio, formação de cuidadores, termalismo e criopreservação de células estaminais.

Em 2019, os Serviços Sociais disponibilizaram 1.140 protocolos aos seus beneficiários que podem assim usufruir de condições mais favoráveis àquelas praticadas para a generalidade dos cidadãos. Destaca-se a preocupação de implementar esta resposta social em locais com pouca oferta e com número de beneficiários que justifique a procura. Relativamente ao ano anterior constata-se um aumento do número total de protocolos disponibilizados (acréscimo de 42 protocolos). O processo de monitorização dos protocolos existentes, implica, não raras as vezes, a anulação daqueles que deixaram de garantir, por razões diversas, as condições protocoladas.

3. Inclusão social e saúde

Visando promover ações de informação, formação e sensibilização nas áreas da deficiência e incapacidade, direcionadas a todos os beneficiários (ENDEF II), foram realizadas 20 atividades, abrangendo 955 beneficiários.

Por forma a aumentar a literacia na área da saúde, investindo na educação, prevenção da doença e promoção de estilos de vida saudáveis, realizaram-se 51 atividades de entre, palestras, rastreios, ações de sensibilização, entre outras, abrangendo 3.470 beneficiários. Estas ações tiveram lugar em diversos organismos da AP, incluindo os SSAP (sede, centros de convívio, refeitórios), CCDR LVT, eSPap, DGTF; GPP, ICNF, IGAC, IGAI, IGSJ, INEM, IPDJ, PCM, PGR, SGAI, SGMJ.[1]

Com o objetivo de aumentar o potencial individual e o bem-estar psicossocial dos beneficiários e, consequentemente, das suas famílias, os SSAP desenvolveram atividades nas

[1] CCDR LVT – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento de Lisboa e Vale do Tejo
eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.
DGTF – Direção Geral do Tesouro e Finanças
GPP - Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
ICNF - Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas
IGAC - Inspecção Geral Das Actividades Culturais
IGAI - Inspeção Geral da Administração Interna
IGSJ - Inspecção Geral Serviços Justiça
INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica
IPDJ - Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.
PCM – Presidência do Conselho de Ministros
PGR – Procuradoria Geral da República
SGAI - Secretaria Geral Do Ministério Da Administração Interna
SGMJ – Secretaria Geral do Ministério da Justiça

áreas da saúde ocupacional e preparação para uma aposentação ativa. A primeira pretendeu dinamizar a promoção da saúde no local de trabalho, fomentar práticas de trabalho e estilos de vida saudáveis, prevenir riscos profissionais, promover a segurança, a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores. A segunda, apoiar a construção de um processo de planeamento para a aposentação, com a finalidade de sensibilizar e preparar os trabalhadores ativos para esta nova etapa, disponibilizando estratégias e ferramentas que ajudem a lidar com novos desafios, nomeadamente alterações no quotidiano familiar e social e utilização do tempo livre. No conjunto, realizaram-se 22 ações (ações de sensibilização, palestras, *workshops*) contando com a presença de 992 beneficiários.

4. Equipamentos sociais de férias e lazer

As Estalagens localizadas em Sta. Cruz da Trapa, Aljubarrota e Évora estão prioritariamente vocacionadas para a realização de atividades socioculturais e recreativas promovidas por estes serviços. São espaços dotados de condições de excelência para o desenvolvimento dos campos de férias residenciais, fins de semana para ativos, circuitos de fim de semana e férias sénior.

Os apartamentos destinados a alojamento temporário, constituem-se como uma resposta social de qualidade para os seus beneficiários. Situados em S. Pedro do Sul, Benfica e Algés proporcionam, a custos reduzidos, conforto e privacidade desejáveis. O apartamento situado em S. Pedro do Sul, pela proximidade das Termas com o mesmo nome, é procurado especialmente por beneficiários com problemas de saúde que pretendem realizar tratamentos termais. Os apartamentos de Algés, pela proximidade às instalações da Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA), permitem o alojamento de trabalhadores deslocados para integrar formação profissional.

Por forma a melhorar as condições e a qualidade do serviço prestado a todos os utilizadores a alojar nestes equipamentos, os SSAP investiram na renovação da Casa Alice Félix, apartamento de S. Pedro do Sul e nos apartamentos de Benfica - Conde Ottolini.

Registaram-se, no conjunto dos equipamentos, um total de 26.662 dormidas, representando uma evolução relativamente a 2018, que resulta do maior número de pedidos a título individual por parte dos beneficiários.

No âmbito dos equipamentos sociais de lazer, salienta-se a maior utilização do Centro Sociocultural na Avenida Visconde de Valmor em Lisboa que, pelas condições físicas, localização central e acesso a transportes públicos, veio permitir a possibilidade de realização de atividades para os seus beneficiários, com especial enfoque para as atividades direcionadas a crianças e jovens e a beneficiários aposentados dos SSAP. Foram ainda desenvolvidas várias iniciativas na área da saúde, transversais a todas as faixas etárias.

5. Atribuição de apoios sociais

Em 2019 e no âmbito do Apoio Social, foram analisados 424 processos dos quais 400 relativos a pedidos de natureza económica para fazer face a despesas relacionadas com a saúde, habitação e apoio a agregados familiares em situação de grande vulnerabilidade socioeconómica; acompanhamento psicossocial a beneficiários que se encontram em condição de fragilidade e risco social e encaminhamento para estruturas mais adequadas à situação diagnosticada. Os restantes processos foram relativos a incumprimento no âmbito da atribuição de apoios reembolsáveis.

Importa referir que, no que concerne aos processos para atribuição de apoio económico (enquadráveis na Portaria que regula o apoio social) revelou-se um acréscimo na ordem dos 16,96% relativamente a 2018 e a taxa de indeferimentos sofreu um decréscimo de 21,92%.

Verificou-se ainda um crescimento na ordem dos 11% de processos de acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados no que respeita à resolução de problemas de carater familiar associados a situações de crise, apoio na gestão de novas circunstâncias de vida e a idosos em situação de isolamento social.
O apoio psicossocial efetuado ao nível da prevenção e encaminhamento para outras estruturas adequadas, materializou-se na realização de 290 atendimentos, que incidiram, no acompanhamento e aconselhamento psicológicos, intervenção em crise e mediação de conflitos.

O carater complementar destes serviços e a complexidade das problemáticas sociais, impõe a realização de um trabalho em rede com outras instituições do setor público e social, de forma a promover respostas para problemas sociais e/ou pedidos dos beneficiários. Tem-se apostado na dinamização da articulação interinstitucional, com o propósito de estabelecer parcerias informais com diversas entidades do setor público e social, incidindo, em 2019, nos Centros Hospitalares, Centros de Saúde e Serviços de Ação Social da Segurança Social, designadamente:

- ✓ Serviços de Ação social da Universidade de Lisboa;
- ✓ Centro Hospitalar do Oeste – Unidade Hospitalar de Caldas da Rainha;
- ✓ Centro Hospitalar do Oeste – Unidade Hospitalar do Oeste;
- ✓ Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio – Hospital de Portimão;
- ✓ Hospital de Beja;
- ✓ ARS Baixo Alentejo (Centro de Saúde de Mértola; Centro de saúde de Serpa; Centro de Saúde de Aljustrel/Castro Verde e Ourique);
- ✓ Centro Distrital Segurança Social de Lisboa;
- ✓ Unidades Territoriais do Centro Distrital de Segurança Social de lisboa: Setor Odivelas/Loures; Setor Vila Franca de Xira; Setor Amadora; Setor Sintra; Setor Mafra/ Torres Vedras; Setor Oeiras/Cascais.

Quanto à atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação - Subsídio de Frequência de Creche ou educação Pré – Escolar e Estudos - denota-se relativamente a 2018 um ligeiro decréscimo do n.º global de pedidos analisados.
Porém, observa-se um aumento significativo da taxa de deferimento, comparativamente a 2018, ou seja passou de 35,02% para 60,35%. Esta mudança deve-se essencialmente a alterações legislativas decorrentes do Decreto-lei n.º 120/2018 de 27 dezembro, tendo a forma de cálculo de capitação para apurar a condição de recursos retornado à preconizada nas portarias 1486 e 1487 de 19 de dezembro de 2008.

6. Gestão de refeitórios

Na área da Alimentação foi mantido como objetivo estrutural a consolidação da tendência positiva na evolução do fornecimento de refeições, com especial incidência nos refeitórios geridos pelos SSAP, não descurando, contudo, o fornecimento de refeições através de acordos de cooperação.
Na mesma linha, realça-se a implementação de medidas que visaram reforçar a diversidade da oferta disponibilizada aos beneficiários e potenciassem a resposta à procura potencial. Procura esta integrada por beneficiários ativos, cujos hábitos alimentares abandonaram a refeição tradicional, fornecida em regime de *self*, e que procuram refeições com composição mais flexível e, também relevantemente, com um custo mais ajustável às respetivas situações económicas.
Nesta vertente, merece referência a introdução de fornecimento de refeições em regime de *snack* nos refeitórios do Palácio Foz e do Palácio de Justiça de Lisboa e a preparação das

condições necessárias para início do mesmo serviço nos refeitórios da DGES[2] e da Presidência da República, em janeiro de 2020. Na mesma medida, reforça-se a relevância conferida ao fornecimento de refeições em regime de cafetaria, em que se insere a abertura de dois novos espaços, no Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral e no Centro de Saúde de Alvalade, e a conversão dos refeitórios do IPMA, da FCT, do LNEG e do CTN[3].

O resultado global da atividade fixou-se no fornecimento de 1.228.892 refeições, o que representou um aumento de 7,29% quando comparado com 2018.

Destaca-se, também, o aumento da procura nos refeitórios de 9,71% e, como reflexo da diversificação da oferta, o crescimento dos utentes dos serviços de *snack* e de cafetaria de 25,17%.

Afastando-nos dos aspetos meramente quantitativos, realça-se a continuação do incremento da monitorização da qualidade do serviço prestado nos refeitórios geridos diretamente, concretizado na superação do objetivo assente no indicador número de visitas, apesar do aumento da meta face a 2018.

Como reflexo desta atividade, com a introdução mensal de novos pratos de gastronomia nacional e internacional nas ementas, sem esquecer variantes vegetarianas, sublinha-se o grau médio de satisfação dos utilizadores de 4,17.

Com cariz instrumental, mas também relevante pela simplificação de procedimentos, refira-se a importância do sistema de venda automática de senhas de refeição, através do que foi assegurada a transação financeira associada a 99,62% das refeições fornecidas nos refeitórios.

E, na mesma vertente, a adequação de infraestruturas e equipamentos hoteleiros refletida na resolução direta de 98,95% das necessidades de intervenção identificadas (285), a que se acrescenta a manutenção de equipamentos hoteleiros realizada pelo cocontratante responsável pelo fornecimento de refeições nos refeitórios.

7. Gestão interna

No âmbito da promoção da segurança e saúde no trabalho, e, com vista a garantir o bem-estar dos trabalhadores dos SSAP no que respeita a boas condições de trabalho, foram desenvolvidas as seguintes ações:

a. Sensibilização dos trabalhadores, através de envio de *email* mensal, com mensagens e imagens sobre a postura física mais adequada ao posto de trabalho;
b. Identificação, análise e avaliação dos postos de trabalho através do preenchimento de fichas de verificação, aprovadas pela Autoridade de Condições de Trabalho e concepção de plano de ação de melhorias preventivas e corretivas, aprovado superiormente.

Em relação à consolidação da implementação do sistema de gestão documental smartDOCS/GoDocs nos SSAP e com o alargamento de utilização do sistema à maioria de trabalhadores, nomeadamente, na DPB, DAS e Secretariado, e com vista a serem repostas as licenças temporariamente cedidas, no ano de 2019, foram adquiridas 48 licenças de acesso ao GoDocs.

[2] DGES – Direção Geral de Ensino Superior

[3] IPMA – Instituto Português do Mar e da Atmosfera
FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia
LNEG – Laboratório Nacional de Energia e Geologia
CTN - Campus Tecnológico e Nuclear

Dando cumprimento ao disposto no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos, aplicado aos contraentes públicos e aos seus cocontratantes, os Serviços Sociais aderiram em 2019 ao Projeto Faturação Eletrónica na Administração Pública (FEAP), em parceria com a eSPap - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. , entidade a quem foi entregue a competência para emitir os requisitos técnicos e funcionais que suportam a implementação da faturação eletrónica.
Na sequência dessa adesão, e de acordo com as entidades que aderiram à fase piloto do projeto FEAP, no decorrer de 2019 foram rececionadas as primeiras faturas eletrónicas emitidas por um grupo restrito de fornecedores e, simultaneamente, foram emitidas e expedidas as primeiras faturas eletrónicas a organismos de sector público,
Está prevista para 2020 a disseminação da adesão a mais um conjunto significativo de organismos públicos e a partir de 18 de abril de 2020, a todos os fornecedores que sejam grandes empresas. Por último, em 2021, a utilização da fatura eletrónica nos contratos públicos abrangerá igualmente micro, pequenas e médias empresas e todas as entidades públicas que ainda não tenham aderido.

Foram divulgadas 3 edições do Boletim Informativo dos SSAP através dos endereços eletrónicos de beneficiários e organismos, num total superior a 50.000 endereços. Para além de informação relativa à atividade destes serviços, o BI conta também com a colaboração de entidades externas em matéria de interesse geral dos beneficiários. A última edição foi dedicada, na íntegra, aos equipamentos de férias e lazer dos SSAP. Contamos com a participação, em 2019, de colaboradores internos, de beneficiários e da Associação Portuguesa de Cardiologia.

Com a finalidade de implementar um sistema holístico de auto-avaliação do desempenho dos SSAP, iniciaram-se em 2019 diligências junto da Direção Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP), para perceber a metodologia de implementação da CAF[4] – Estrutura Comum de Avaliação. Em articulação com aquele organismo, foram dados os primeiros passos para a preparação da primeira fase do modelo, o que veio a acontecer em novembro, com a apresentação do projeto a todos os trabalhadores em que se pretendeu sensibilizar para o envolvimento e capacitação de todos para as futuras ações.

8. Qualidade

a. Avaliação da satisfação dos beneficiários

O resultado final da aplicação de questionários para avaliação da satisfação média dos beneficiários decorre das iniciativas ou serviços prestados na área sociocultural e de gestão de refeitórios. Na área das atividades socioculturais salienta-se que 12 das 15 áreas avaliadas apresentam uma satisfação média igual ou superior a 4,50.

Dos 11.861 questionários tratados, cerca de 20% (2.379) foram aplicados nos refeitórios. A avaliação nesta área de atividade manteve uma satisfação média de 4,17.

b. Autoavaliação dos Serviços

Da aplicação de questionários aos trabalhadores e dirigentes intermédios relativamente à perceção do desempenho dos serviços em 2019, obteve-se uma satisfação global média de 3,84, superior à obtida em 2018 (3,39). A taxa de adesão ao preenchimento e entrega do questionário foi de 65%, inferior à taxa de resposta apurada no ano anterior (82%).

[4] CAF – *Common Assessment Framework*, no original

9. Tecnologias de informação

Em 2019 levou-se a cabo a certificação da rede de informática dos SSAP com as seguintes ações: diagnostico da atual rede de informática da sede, levantamento dos constrangimentos, reorganização da cablagem dos bastidores, reparação da estrutura de rede, climatização das salas dos bastidores, intervenção nas tomadas de rede e respetiva certificação.

Em articulação com a eSPap, procedeu-se à evolução tecnológica da infraestrutura dos controladores de domínio dos SSAP.

O processo de virtualização da aplicação de gestão de reservas de equipamentos de férias foi executado, tendo sido disponibilizado no final do ano, o novo portal na sua vertente privada, onde o Centro de Informática interveio nas questões relacionadas com comunicações e configuração da máquina, em diálogo com a eSPap.

O portal dos SSAP (SIGeRB) foi objeto de renovação tecnológica e funcional ao longo do ano, estando previstas para o ano seguinte a disponibilização de novos módulos relativos à gestão de atividades para ativos, gestão de atividades lúdicas para crianças e jovens e gestão de atividades dos Centros de convívio para seniores.
Como reflexo de requisitos legais, decorreu no portal a implementação da alteração das fórmulas de capitação decorrentes da não aplicabilidade do Decreto-Lei n.º70/2010, nomeadamente nos campos de férias, férias sénior e atribuição de subsídios.
No novo portal, foi possível associar contadores analíticos de trafego web, salientando-se os seguintes valores:

- ✓ N.º total de visualizações em 2019: 2.588.378;
- ✓ 1.º dia com maior n.º de visualizações: 31 de outubro (36.474), coincide com a divulgação dos equipamentos de lazer através do Boletim Informativo;
- ✓ 2.º dia com maior n.º de visualizações: 30 de agosto (33.652), divulgação do período de inscrições para as candidaturas aos Subsídios.

Ranking das dez páginas mais acedidas em 2019:

	Pagina	Visualizações de página
1.	Página Principal	527 175 (20,37%)
2.	Iniciar sessão beneficiários	145 605 (5,63%)
3.	Página Inicio	117 132 (4,53%)
4.	Página Principal portal antigo redirecionado	110 767 (4,28%)
5.	Alimentação	109 778 (4,24%)
6.	Boletim Informativo	79 618 (3,08%)
7.	Equipamentos de lazer	68 733 (2,66%)
8.	Login Organismo	61 450 (2,37%)
9.	Apoio social	60 965 (2,36%)
10.	Atividades Socioculturais	57 060 (2,20%)
		1 338 283 (51,72%)

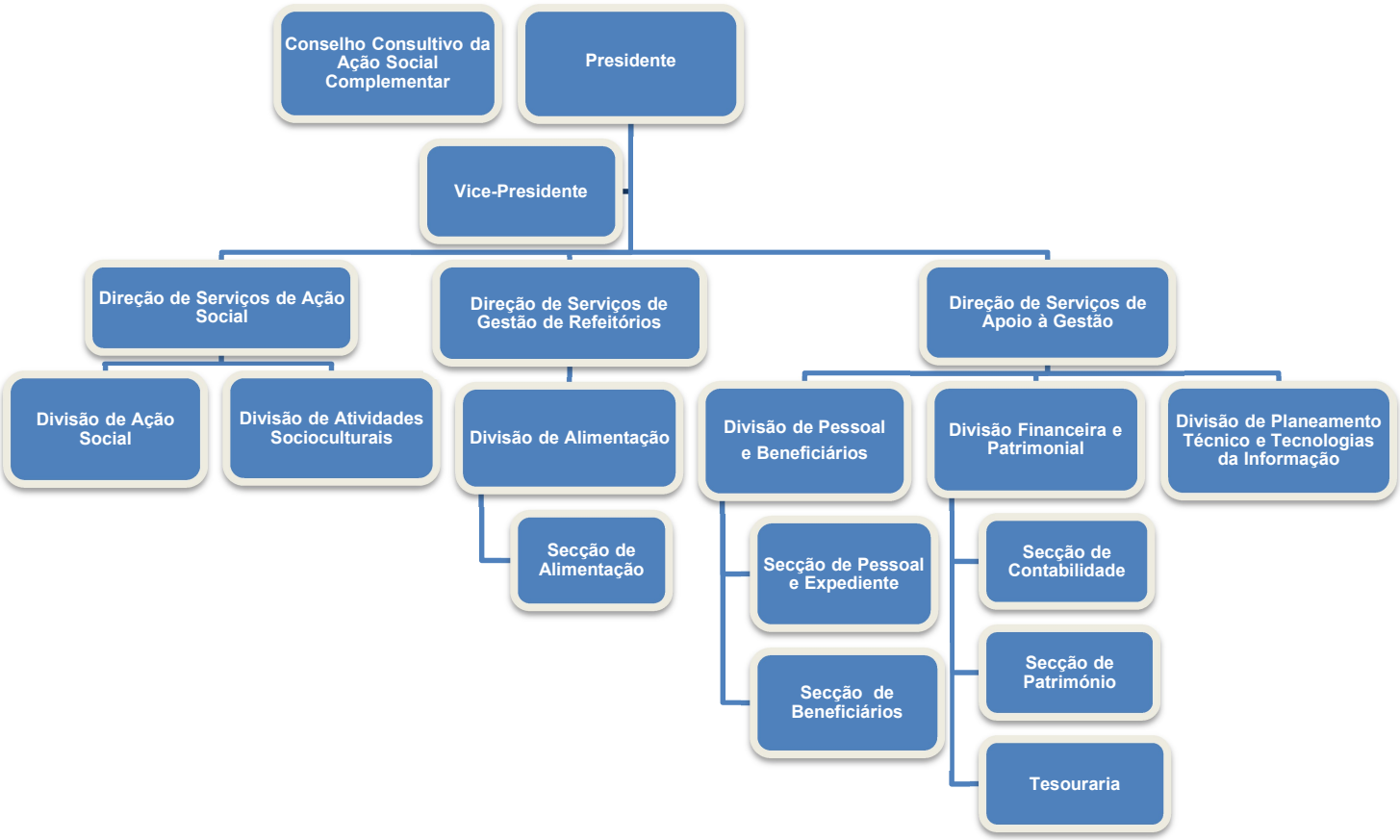
Deu-se continuidade ao apoio programado aos beneficiários aposentados nos centros de convívio no âmbito das tecnologias de informação e comunicação por parte de um técnico de informática.
Enquanto área de suporte, o Centro de Informática garantiu, igualmente, ao longo do ano, o apoio técnico necessário às diferentes atividades nucleares dos SSAP. Neste âmbito, cabe salientar o apoio dado na divulgação de informação; na formação em TIC dos trabalhadores

onde foi apresentada nova abordagem em sessões de duas horas para expor conteúdos precisos; na manutenção da disponibilidade do sistema de venda automática de senhas de refeição, do portal dos SSAP, da aplicação de gestão de reservas de equipamentos de férias, no acompanhamento e configuração local da gestão documental.
Foram ainda desenvolvidas pequenas aplicações *web* para suporte a tarefas correntes.

Em colaboração com a eSPap, para além dos serviços prestados relativamente à rede da SGMF, contas de correio, foram desenvolvidos trabalhos relativos a transição de sistemas para ambientes virtuais; certificação dos sites; definição de políticas de segurança informática; configurações de VPN; entre outros de gestão corrente.

II. Organograma

A organização interna dos SSAP, consubstanciada no modelo de estrutura hierarquizada de acordo com o despacho n.º 8186/2012, de 15 de junho.



III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2019

Apresenta-se no quadro seguinte, os resultados alcançados ao nível dos objetivos operacionais e indicadores do QUAR 2019.

Quadro 1 - QUAR 2019: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Eficácia	**40,0**			**49,381%**	**Superado**
O1. Promover ações de formação/informação/sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP - ENDEF II 2014/2020	**30,0**			**33%**	**Superado**
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	35%	15; 19 VC: 25	20	109,38%	Superado
Realizaram-se 20 ações no âmbito da Deficiência, 5 durante as atividades de Ocupação de Tempos Livres no Centro Sociocultural da Visconde Valmor e restantes 15 no decurso dos Campos de Férias da Páscoa e verão. No total, estas atividades abrangeram 955 participantes.					
O2. Promover o acompanhamento/aconselhamento dos beneficiários ao nível psicológico	**35%**			**50%**	**Superado**
IND2. N.º de atendimentos a beneficiários	100%	150; 230 VC: 250	290	141,67%	Superado
Foram realizados 290 acompanhamentos a beneficiários, tendo como finalidade a prevenção e encaminhamento para outras estruturas adequadas.					
O3. Garantir a existência de estruturas e desenvolvimento de atividades para ocupação dos tempos livres de crianças e jovens durante as interrupções letivas, facilitando a conciliação da vida pessoal e profissional dos beneficiários	**35%**			**41,06%**	**Superado**
IND3. N.º de participantes em campos de férias	30%	850; 900 VC: 950	932	119%	Superado

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Realizaram-se 21 campos de férias durante as pausas letivas, em Lisboa, Aljubarrota, Sta Cruz da Trapa e Évora, abrangendo no conjunto 932 participantes.					
IND4. N.º de participantes em atividades lúdicas e recreativas	30%	600; 650 VC: 700	685	120%	Superado
Realizaram-se 10 atividades lúdicas e recreativas, abrangendo 685 participantes. • Cenas que acontecem "*Bullying*" • "Estórias da gaivota e do gato que a ensinou a voar" • Peddy Paper "À descoberta do Castelo de S. Jorge" • Dia Mundial da Criança - Jardim Zoológico • Dia do Animal • Visita Fragata da Classe Vasco da Gama e ao Navio Hidrográfico da Classe D. Carlos - Base Naval do Alfeite (2) • Palácio da Bemposta • Peça de Teatro "A loja dos brinquedos" • Teatro Villaret "Pinóquio"					
IND5. N.º de participantes em atividades ocupacionais no Centro Sociocultural	40%	300; 400 VC: 500	434	114%	Superado
Realizaram-se 12 atividades ocupacionais no Centro Sociocultural da Visconde Valmor, contando com 434 participantes.					
Eficiência	**30,0**			**33,75%**	**Superado**
04. Incrementar a automatização do procedimento de venda manual de senhas de refeição em entidades protocoladas	**50,0**			**50%**	**Atingido**
IND6. % de senhas vendidas através de sistema automático	100%	35; 45 VC: 55	40,71	100%	Atingido
As máquinas instaladas em entidades protocoladas representaram 40,71% das transações efetuadas neste âmbito.					
05. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º16 da LOE	**50,0**			**62,50%**	**Superado**
IND7. % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	100%	90 VC: 100	100	125%	Superado

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Após conclusão do processo SIADAP foram processadas no mês de maio, as valorizações remuneratórias de todos os trabalhadores.					
Qualidade	**30,0**			**30,00%**	**Atingido**
06. Implementar a CAF - Fase I	**30,00**			**30%**	**Atingido**
IND8. N.º de dias de calendário, a partir de 1 de abril, para implementação da Fase I	100,0	216; 244 VC: 199	242	100%	Atingido
Foi implementada a fase I da CAF com a apresentação do modelo e da equipa de autoavaliação aos trabalhadores dos SSAP, no dia 28 de novembro.					
07. Requalificar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	**35,0**			**35%**	**Atingido**
IND9. N.º de refeitórios requalificados	100%	2 VC: 3	2	100%	Atingido
Foram realizadas as obras de intervenção/reabilitação dos Refeitórios n.º 31 - Palácio da Justiça de Lisboa e do Refeitório n.º 18 – Complexo da Educação.					
08. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	**35,0**			**35%**	**Atingido**
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	55,0	4,50; 4,70 VC: 5	4,64	100%	Atingido
Foram tratados 8.291 questionários de satisfação aplicados nas seguintes áreas: • Férias e Circuitos sénior; • Atividade de Natal e natal no Minho; • Centros de convívio e passeios; • Aposentação ativa; • Formação sénior; • Campos de férias residenciais e não residenciais; • Atividades lúdicas e Ocupacionais no Centro Sociocultural da Visconde Valmor; • Passeios e visitas culturais para ativos; • Promoção da Saúde; • Saúde ocupacional; • Equipamentos de férias.					
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	45,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,17	100%	Atingido
A aplicação dos questionários de satisfação decorreu durante o mês de junho, tendo sido tratados 2.379 questionários, apurando-se uma média de satisfação de 4,17.					

O **Índice de Desempenho Global do QUAR 2019 é de 113,13%.** A versão integral encontra-se anexa ao presente relatório.

2. Análise dos resultados dos restantes projetos

Da análise dos restantes projectos (46), resulta a superação de 28 e a realização de 18, como se detalha no ponto 12.1 deste documento.

Dos projetos superados e realizados face à estimativa inicialmente definida, salientamos no quadro seguinte, aqueles que demonstraram crescimento assinalável relativamente ao ano anterior.

Quadro 2 - Projetos com resultados a destacar, por Divisão

	Designação do projeto	Observações
DSAS DAS	Apoio social	**Previsão:** 350 a 400 processos; **Execução:** 424 processos Acréscimo de 24 processos
	Serviço de Apoio Psicossocial	**Previsão:** 150 a 230 atendimentos; **Execução:** 290 atendimentos Acréscimo de 255 atendimentos
DSAS DASC	Aposentação ativa	**Previsão:** 8 a 10 ações; **Execução:** 11 ações Acréscimo de 1 ação e 18 beneficiários
	Formação sénior	**Previsão:** 1.900 a 2350 formandos; **Execução:** 2.174 formandos Acréscimo de 112 formandos e 40 ações
	Equipamentos de férias e lazer - ocupação	**Previsão:** 19.700 a 23.200 dormidas; **Execução:** 26.662 dormidas Acréscimo de 114 dormidas
DSGR DA	Fornecimento refeições [refeitórios SSAP; entidades protocoladas, cafetarias e bares]	**Previsão:** 1.110.000 a 1.215.000 refeições; **Execução:** 1.228.892 refeições Acréscimo de 83.539 refeições
	Manutenção de refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas	**Previsão:** 96% a 98% de intervenções; **Execução:** 98,94% de intervenções Acréscimo de 0,7%

3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP

Objetivo QUAR:
Promover a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP
[avaliação da satisfação: escala de 1 a 5]

Ind1: Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais;
Meta: [4,50; 4,70]
Resultado: 4,61

Ind2: Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP
Meta: [3,70; 4,30]
Resultado: 4,17

Apresenta-se no quadro infra, a distribuição da satisfação média pelas atividades/áreas dos SSAP:

Quadro 3 - Nível médio de satisfação, por atividade

Atividade	N.º questionários	Satisfação média ponderada
Férias sénior	1650	4,51
Circuitos Sénior	283	4,47
Formação sénior	1493	4,71
Natal do Minho	56	4,47
Atividade Natal	216	4,39
Centros de Convívio + atividades	1455	4,67
Aposentação ativa	170	4,91
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui questionários aplicados aos Enc. Educação]	1322	4,64
Atividades lúdicas crianças	318	4,59
Ocupação Tempos Livres (CSVV) [inclui questionários aplicados aos Enc. Educação]	468	4,57
Passeios ativos	486	4,56
Visitas culturais ativos	750	4,64
Promoção da saúde	496	4,91
Saúde Ocupacional	116	4,93
Equipamentos férias	203	4,64
Refeitórios e *Snacks*	2379	4,17

Os questionários aplicados nos centros de convívio e refeitórios obedeceram a uma calendarização semestral, contando com uma boa adesão no preenchimento. No caso dos refeitórios apurou-se uma taxa de resposta na ordem dos 84%; relativamente às restantes áreas não é possível aferir com exatidão esta taxa, procurando-se, no entanto, abranger o maior número de beneficiários que, durante o período de aplicação, se dirigiram aos centros de convívio.

Nos equipamentos de férias e lazer, o questionário é enviado ao titular da reserva, por *email*, no momento do *checkout*, através de um automatismo próprio da aplicação informática que gere as reservas. A taxa de resposta, neste caso, é muito baixa, pelo que o seu valor representativo é nulo, se avaliada autonomamente. Entendeu-se assim aliar a avaliação do grupo "unidade hoteleira" das iniciativas promovidas pelos SSAP que decorrem nos seus equipamentos de férias. É possível desta forma, obter uma maior representatividade da amostra face ao universo de utilizadores dos equipamentos.

Nas restantes áreas os questionários são aplicados no final de cada ação, abrangendo, por norma, o universo de participantes. A taxa média de respostas, nestes casos, é de 86%.

No total, foram analisados estatisticamente 11.861 questionários.

4. Benchmarking

4.1. Interno

Numa perspetiva de comparação dos resultados obtidos em 2018 e 2019, apresentam-se no quadro seguinte os projetos comparáveis naqueles anos.

Quadro 4 - Comparação de projetos, em 2018 e 2019

Projeto/Área	Indicador	2018	2019	Diferença
Apoio social	N.º processos de intervenção	400	424	24
Serviço de apoio psicossocial	N.º atendimentos a beneficiários	35	290	255
Dinamização da Articulação Interinstitucional	N.º parcerias estabelecidas	16	13	-3
Atribuição de Subsídios de frequência de Creche e de Educação Pré-escolar e de Estudos	N.º pedidos	2 047	1 894	-153
Protocolos no âmbito da Educação	N.º protocolos	15	15	0
Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário	N.º acordos	15	15	0
Participação Social - ENDEFF II	N.º ações	20	20	0
Acordos de Saúde	N.º acordos	26	26	0
Promoção da Saúde	N.º ações/N.º participantes	50/2588	51/3470	1/882
Promoção da saúde ocupacional	N.º ações/N.º participantes	11/478	11/393	0/-85
Aposentação Ativa	N.º ações/N.º participantes	11/581	11/599	0/18
Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º ações/N.º participantes	14/573	10/527	-4/-46
Visitas culturais	N.º ações/N.º participantes	56/1083	38/935	-18/-148
Campos de férias	N.º ações/N.º participantes	21/944	21/932	0/-12
Ocupação de tempos livres	N.º ações/N.º participantes	20/945	22/1119	2/174
Circo Lisboa e Porto	N.º sessões/N.º ingressos	5/15254	5/15254	0/0
Atividade de Natal para aposentados	N.º beneficiários	1380	1390	10
Centros de convívio de Lisboa e Porto	Média mensal de frequência no conjunto dos 4 centros	6240	5724	-516
Férias sénior	N.º ações/N.º participantes	37/1696	36/1666	-1/-30

Projeto/Área	Indicador	2018	2019	Diferença
Passeios e Circuitos de fim de semana sénior	N.º ações/N.º participantes	30/1277	29/1158	-1/-119
Formação sénior	N.º ações/N.º formandos	242/2062	282/2174	40/112
Equipamentos de férias e lazer	N.º dormidas	26548	26662	114
Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º refeições	642321	704703	62382
Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	N.º refeições	430620	433921	3301
Gestão de cafetarias/bares	N.º refeições	72412	90268	17856
Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	% de utilização média do SVAS	99,5	99,62	0,12
Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP.	N.º de ações monitorização	471	491	20
Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações dinamização	70	61	-9
Manutenção de refeitórios – equipamentos, palamenta e infra-estruturas	% de intervenções realizadas	98,24	98,94	0,7
Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios	2	2	0

Se nos focarmos nos projetos/atividades que sofreram um decréscimo de 2018 para 2019, importa salientar que a Lei do Orçamento de Estado de 2019 veio estabelecer, mais uma vez, no seu art.º 60.º que os encargos globais pagos com contratos de aquisição de serviços não poderiam ultrapassar os encargos globais pagos em 2018.

Esta limitação colidiu desde logo com os aumentos anuais verificados em despesas com encargos das instalações, rendas, serviços de limpeza e segurança, fruto das normais atualizações de preços, para além de comprometer, de forma mais significativa, a realização das atividades socioculturais previstas em Plano de Atividades, uma vez que para a sua efetivação é necessário adquirir vários serviços, entre eles:

- serviços de transporte das atividades de crianças, de jovens, de ativos, de seniores e de passeios promovidos pelos centros de convívio;
- alojamento em unidades hoteleiras para o desenvolvimento do projeto Férias Sénior;
- apoio logístico e manutenção dos equipamentos de férias;
- formação destinada a beneficiários aposentados.

Todos estes serviços foram igualmente objeto de atualização de valores devido ao aumento dos custos associados (custos de pessoal, entre outros) o que levou, por um lado, a solicitar um pedido de exceção ao limite global atrás referido e, por outro, a abdicar da realização de algumas atividades ocorridas em anos anteriores.

Foram, no entanto, desenvolvidos todos os esforços possíveis para atingir o mínimo das metas estimadas.

Não obstante o referido, destacam-se com valores superiores, o n.º de beneficiários abrangidos pelas ações realizadas na área da promoção da saúde, pelo programa de ocupação de tempos livres no Centro Sociocultural, pela formação sénior, registando-se também um aumento no n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer.
Salienta-se também o n.º de atendimentos efetuados no âmbito do apoio psicossocial e, na área de gestão de refeitórios, o aumento do n.º de refeições servidas (refeitórios sob administração dos SSAP, entidades protocoladas e cafetarias) bem como do n.º de ações de monitorização da qualidade nos refeitórios.

4.2. Externo

No âmbito da celebração de protocolos e/ou acordos, salienta-se a maior abrangência dos SSAP no que respeita ao apoio à educação e à terceira idade, a avaliar pelos dados constantes no portal dos SSGNR (Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana), SSPSP (Serviços Sociais da Policia de Segurança Pública) e IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas).

Se analisarmos com maior detalhe as áreas de apoio à educação, tomando como indicador o número de protocolos celebrados com creches, jardins de infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e línguas, universidades e editoras e a área de apoio à terceira idade consubstanciada na efetivação de protocolos com lares, casas de repouso e apoio domiciliário, constata-se que os SSAP continuam a ser os Serviços Sociais com maior oferta aos seus beneficiários, como se demonstra no quadro seguinte:

Quadro 5 - N.º de protocolos/acordos disponibilizados, por Serviço Social, nas áreas de apoio à educação e terceira idade

	SSAP	SSGNR	SSPSP	IASFA	Total
Educação	152	58	52	13	**275**
Terceira idade	132	77	29	43	**281**
Total	284	135	81	52	556
% do n.º total de protocolos disponibilizados	**51%**	**24%**	**15%**	**9%**	

Do número total de protocolos disponibilizados pelos quatro organismos nas áreas em questão, os protocolos celebrados pelos SSAP representam 51% daquele número, distribuindo-se os restantes 49% pelos outros serviços sociais. Esta é uma tendência que se mantem ao longo dos últimos anos.

A oferta generalizada de bens e/ou serviços em condições mais favoráveis, continua a ser mais significativa nos SSAP.

5. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência

Sob a responsabilidade dos SSAP, encontram-se integradas na ENDEF II 2015/2020, as medidas seguintes:

Medida 12: Promover a requalificação dos serviços públicos e de equipamentos sociais e assegurar as condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência (ex. refeitórios, centros de convívio e equipamentos de férias). [Eixo n.º2: Acessibilidade e inclusão social]

Na requalificação de refeitórios, foi tida em conta a melhoria da acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, através da construção de rampa de acesso ao refeitório e instalações sanitárias.

Medida 46: Promover o levantamento e a análise da conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP para obtenção do terceiro nível de conformidade. [Eixo n.º2: Acessibilidade e inclusão social]

No final de 2018, o Índice de acessibilidade média, medido pelo *AcessMonitor* situou-se no valor 9,95. Em 2019, foram desenvolvidos trabalhos de renovação técnica e funcional do portal, com continuidade em 2020, pelo que só no final destes trabalhos será possível aferir o índice com precisão.

Promover ações de formação/informação (sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP (redação reformulada). [Eixo n.º 3 - Autonomia, Mobilidade Pessoal e Qualidade de Vida]

Realizaram-se 20 ações no âmbito da deficiência: 5 durante as atividades de Ocupação de Tempos Livres no Centro Sociocultural da Visconde Valmor e restantes 15 no decurso dos Campos de Férias da Páscoa e verão. No total, estas atividades abrangeram 955 participantes.

6. Modernização Administrativa

Os SSAP, para além de darem continuidade em 2019 às medidas já implementadas, promoveram outras que concorrem para a desburocratização, qualidade e inovação, como a seguir se explicita:

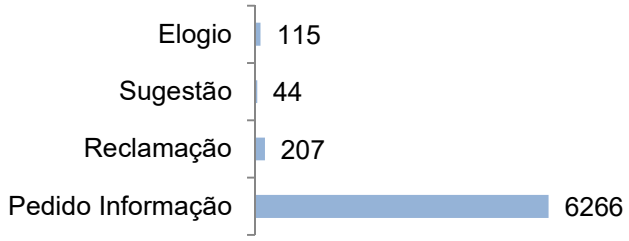
- Sensibilização contínua dos beneficiários para submissão de candidaturas *online* aos benefícios disponibilizados pelos SSAP;
- Promoção de acções de formação destinadas aos beneficiários aposentados na área das TIC, tornando-os mais aptos e adaptados à sociedade digital;
- Participação nos eventos – seminários e *workshops* – organizados pela Agência da Modernização Administrativa (AMA, I.P.), em parceria com outras entidades, no âmbito de *Open Source* & Transformação Digital;
- Continuação do processo de virtualização da infraestrutura de dados alojada no Centro de dados da eSPap;
- Promoção, no âmbito da interoperabilidade entre organismos, de ações conducentes à atualização de dados dos beneficiários com respeito pela proteção de dados;
- Realização de vídeo conferências com trabalhadores deslocados da sede, bem como com outros parceiros;
- Consolidação da implementação do sistema de gestão documental *Sm@rtdocs* cujo principal objetivo respeita à desmaterialização e agilização de processos internos - reduzir a circulação de papel nos SSAP, aumentar a eficiência administrativa e centralizar a maior parte da informação produzida e toda a recebida num único repositório;
- Implementação da 2.ª fase da renovação tecnológica e funcional do portal dos SSAP, que permitirá maior interacção com os beneficiários, disponibilizando inscrição online para funcionalidades onde esta hipótese não existia;
- Disponibilização, nos locais de atendimento ao público, dos meios informáticos necessários que permitam aos beneficiários interagir com os SSAP por esta via (inscrição e/ou submissão de candidaturas, exposições, entre outras);

- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados sempre que possível *online;*
- Redistribuição dos equipamentos afetos ao sistema de venda automática de senhas de refeição, e à subsequente reorganização de recursos humanos associada (implementação do sistema no refeitório do refeitório do CCD da Segurança Social de Aveiro, Coimbra, Porto, Portalegre e Viseu).

Das medidas elencadas resultam ganhos de eficácia e eficiência, traduzidos em geral, no aumento da qualidade dos serviços prestados e na adoção de procedimentos internos mais simples e desburocratizados.

Em 2019, foram registadas nos SSAP 6.632 exposições, de entre pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações apresentando-se no gráfico 1 a sua distribuição.
De salientar que as solicitações apuradas se baseiam não só em documentos escritos (rececionados via portal, *email*, livro de reclamações, correio) mas também registos telefónicos.

Gráfico 1. Distribuição global das exposições, por tipo



Os pedidos de informação assumem 94% das exposições entradas, distribuindo-se os restantes 6% da seguinte forma: 2% de elogios, 1% de sugestões e 3% de reclamações.

De notar que todas as exposições acolhidas mereceram resposta por parte destes Serviços, fruto de uma análise rigorosa que levou, nos casos em que se justifique, à implementação de medidas de correção.

7. Publicidade institucional

Os SSAP não realizaram, em 2019, campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº 95/2015, de 17 de agosto.

8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

8.1. Apresentação esquemática do Sistema de Controlo Interno

Quadro 6 - Apresentação esquemática SCI

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X		

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
Estão implementados regulamentos internos e manuais de procedimentos com especificações técnicas detalhadas sobre as áreas de atuação dos SSAP.			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X		
Encontra-se assegurada pela cadeia de decisão, bem como pelas monitorizações do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
A atuação dos SSAP pauta-se pelo respeito dos valores éticos e de integridade, tendo sido aprovado o Código de conduta dos SSAP a 27 de março de 2017			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		
O plano de formação é precedido pelo diagnóstico de necessidades de formação tendo em conta as funções dos trabalhadores, o Regulamento da Formação Profissional e o SIADAP 3.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Existe uma relação de proximidade entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas através de reuniões de trabalho periódicas.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X	
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogando o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?			
100% dos trabalhadores			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?			
37,7% dos trabalhadores			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
A generalidade dos procedimentos internos encontra-se regulamentada.			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
De acordo com o enquadramento legal.			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
Foram elaborados planos de compras, em várias categorias de bens e serviços, em colaboração com a Secretaria-Geral através da UMC.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
Constitui prática habitual nos SSAP, muito embora a rotatividade não esteja definida formalmente.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
As responsabilidades funcionais estão claramente definidas.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X		

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
Descrito no documento "Reengenharia de processos" que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X		
Definidos no documento "Reengenharia de processos" que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal e gestão documental.			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
Aprovada a sua reformulação em fevereiro de 2017.			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
A execução do plano tem sido monitorizada e atualizada semestralmente ao nível das medidas que o integram e tem sido promovida formação aos trabalhadores nesta matéria.			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
No âmbito das aplicações de gestão de recursos financeiros e humanos, os SSAP utilizam as plataformas de serviços disponibilizados em modo partilhado - GeRFIP e GeRHuP. Existe uma ferramenta de suporte à gestão de relacionamento com o beneficiário – SIGeRB – que integra uma componente de contactos multicanal. Existe um Sistema de Gestão Documental GoDocs. Existe também uma aplicação de *vending* das senhas de refeição nos refeitórios geridos pelos SSAP, bem como o Sistema de Gestão de Reservas dos Equipamentos de férias e atribuição de acessos aos apartamentos de utilização temporária através de *Pincode*.			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X		
Parcialmente. O SIGeRB permitiu a integração de várias aplicações que se encontravam dispersas. A aplicação de venda eletrónica de senhas de refeição e o Sistema de Gestão de Reservas dos Equipamentos de férias encontram-se integrados com o SIGeRB e GeRFIP.			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X		
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X		
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X		
Sim. Encontram-se expressos nos documentos de "Princípios e Normas de Utilização de Recursos de Tecnologias de Informação" e no "Manual de Procedimentos dos Serviços de Informática dos SSAP"			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de *backups*)?	X		
Sim, em articulação com a eSPap.			
4.7 A segurança na troca de informações e *software* está garantida?	X		
Sim. Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações alojadas na eSPap e toda a rede integrada na rede do MF.			

8.2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Na avaliação do Sistema de Controlo Interno, destacam-se os seguintes pontos:

- Estrutura dos SSAP

A estrutura orgânica dos SSAP obedece ao modelo de estrutura hierarquizada (vide organograma) e compreende três unidades orgânicas nucleares (Portaria n.º 116/2012, de 30 de abril): Direção de Serviços de Ação Social; Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios; Direção de Serviços de Apoio à Gestão, e um limite máximo de seis unidades orgânicas flexíveis, estabelecidas no Despacho n.º 8186/2012 de 15 de junho.

- Enquadramento legal
  a. Legislação de suporte

No que respeita a regulamentação diretamente relacionada com o funcionamento dos SSAP, elenca-se:

- ✓ Portaria n.º 1084/08, Publicada no Diário da República 1.ª série, de 25 de setembro, que aprova o Regulamento de Inscrição de Beneficiários.
- ✓ Portaria n.º 1486/08, de 19 de dezembro, que aprova o Regulamento do Subsídio de Estudos.
- ✓ Portaria n.º 1487/08, de 19 de dezembro, que aprova o Regulamento do Subsídio de Frequência de Creche e de Educação Pré-Escolar.
- ✓ Portaria n.º 1488/08, de 19 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 76-A/08, de 19 de dezembro, que regula a concessão de apoio socioeconómico aos beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes.
- ✓ Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública, aprovado em 29 de junho de 2016.

b. Normativos internos

Encontram-se aprovadas as seguintes normas, manuais e procedimentos internos, que suportam o sistema de controlo interno da atividade dos SSAP:

Divisão de Ação Social:

√ Normas internas de enquadramento do apoio social;

√ Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;

Divisão de Atividades Socioculturais:

√ Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;

√ Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;

√ Regulamento de utilização das salas de informática dos Centros de Convívio;

√ Normas de seleção e funcionamento das férias sénior;

√ Regulamento da formação sénior;

√ Normas de funcionamento e seleção das atividades de férias para crianças e jovens;

√ Regulamento interno dos campos de férias;

√ Projeto pedagógico e de animação – Campos de férias crianças/jovens;

√ Normas de funcionamento dos fins de semana para ativos;

√ Regulamento da Promoção da saúde;

√ Regulamento dos Acordos de saúde;

Divisão de Alimentação:

√ Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições dos refeitórios geridos pelos SSAP;

Divisão Financeira e Patrimonial:

√ Regulamento de uso de veículos;

√ Regulamento interno da contratação pública;

√ Plano de ação para a eficiência energética e hídrica dos edifícios dos SSAP;

Divisão de Pessoal e Beneficiários:

√ Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico dos Serviços Sociais da Administração Pública;

√ Regulamento de avaliação do período experimental no CTFP;

√ Regulamento interno de tratamento e difusão da informação institucional;

√ Regulamento interno da formação profissional;

√ Balanço social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;

Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação:

√ Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP;

√ Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação;

√ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;

- Conselho Consultivo da Ação Social Complementar

O Conselho Consultivo da Ação Social Complementar (CCASC) é um órgão de controlo externo aos SSAP cujas funções de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação dos Serviços e da Ação Social Complementar, lhe permite emitir pareceres sobre o Plano de Atividades e Relatório de Atividades, bem como pronunciar-se sobre as linhas gerais do Regime de Ação Social Complementar e condições de acesso aos benefícios.

- Ações de controlo externo

O GeRFIP, sendo uma plataforma de serviços disponibilizada em modo partilhado de gestão de recursos financeiros, é por conseguinte objeto de controlo pela eSPap, nomeadamente na emissão dos mapas finais para a conta de gerência, sempre validados por aquela entidade. No mesmo contexto, também o GeRHup assume aqui posição de relevo no que toca à gestão em modo partilhado de recursos humanos. A Direção Geral do Orçamento, a Secretaria Geral do Ministério das Finanças, o Tribunal de Contas, a Secretaria de Estado da Administração e Emprego Público e o Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério das Finanças, são entidades que asseguram o acompanhamento da atividade dos SSAP em várias vertentes.

- Mecanismos de controlo das unidades orgânicas

A Direção de Serviços de Apoio à Gestão, no que toca à Divisão Financeira e Patrimonial cumpre todos os requisitos legais e procedimentais na celebração de contratos de aquisições e locações de bens, de aquisições de serviços e de empreitadas, recorrendo às plataformas eletrónicas existentes para o efeito, publicitando-se todos os contratos no portal dedicado aos contratos públicos (portal BASE). A execução orçamental dos serviços é objeto de acompanhamento mensal e trimestral pela Direção Geral do Orçamento e pela Secretaria Geral do Ministério das Finanças, enquanto entidade coordenadora. A tramitação dos procedimentos aquisitivos e intervenção na execução dos contratos tem por base, além do Código da Contratação Pública, o Regulamento Interno de Contratação Pública. Neste, encontram-se medidas que visam potenciar uma maior transparência e concorrência, salientando-se a obrigatoriedade, por regra, de convidar três ou mais operadores económicos, nos procedimentos por ajuste direto, quando por força do Código dos Contratos Públicos o convite pode ser feito apenas a uma entidade.

O processo de inventariação dos bens móveis dos SSAP encontra-se operacional, com a conciliação dos bens inventariados e sua integração no GeRFIP, sendo devidamente registados quaisquer movimentos de bens.

A Divisão de Pessoal e Beneficiários, para além do normativo que regula a inscrição de beneficiários (Portaria n.º 1084/2008), baseia o seu desempenho em manuais de procedimentos internos onde se encontram definidos os circuitos relativos a esta área.

Os planos de atividades, a sua monitorização mensal (*dashboards*), trimestral e os relatórios de atividades permitem validar a execução financeira e material, apurar o ponto de situação de cada um dos projetos, intervindo na sua redefinição, caso se revele necessário. O Quadro de Avaliação e Responsabilização e a respetiva monitorização constitui, igualmente, um mecanismo de controlo e aperfeiçoamento da atividade dos serviços, no que se refere aos objetivos operacionais aí inscritos.

A atividade da Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios, assente numa estratégia de monitorização e fiscalização do serviço prestado, encontra-se devidamente regulamentada.
A qualidade do serviço de refeições nos refeitórios é garantida pelo controlo das matérias-primas utilizadas e dos processos de armazenamento, preparação e confeção, aliado à avaliação prévia das ementas homologadas.
Paralelamente, são executados procedimentos de verificação e validação de dados de suporte à faturação recebida para pagamento das refeições fornecidas, tanto nos refeitórios geridos pelos SSAP, como no âmbito de protocolos de cooperação.
Elencamos outros mecanismos de controlo inerentes a esta Direção de Serviços:

- Controlo higio-sanitário dos equipamentos e palamenta;
- Listas de verificação efetuadas pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge – INSA (a solicitação dos SSAP), com avaliação do cumprimento da legislação e de códigos-referência relativos a: formação, saúde e higiene do pessoal, boas práticas, refrigeração/congelação, instalações e equipamentos, confeção e distribuição de refeições;
- Análise dos relatórios de controlo microbiológico efetuados pelo INSA e adoção de medidas corretivas;
- Controlo do estado dos equipamentos e respetivas reparações;
- Controlo das senhas vendidas de acordo com a qualidade do beneficiário;
- Avaliação da satisfação dos beneficiários;
- Monitorização da execução dos contratos de fornecimento de refeições.

Ao nível dos projetos na área social e/ou sociocultural (Direção de Serviços de Ação Social), são elaborados estudos de viabilidade económica para avaliar o impacto financeiro da iniciativa e o eventual retorno do investimento. Na programação das atividades socioculturais realizam-se visitas técnicas aos locais para avaliação das condições apresentadas, efetuando novas visitas no decurso das mesmas. São aplicados questionários de avaliação da satisfação dos beneficiários quanto aos serviços prestados pelos SSAP, permitindo implementar medidas corretivas bem como oferta de novos produtos sociais.

9. Recursos

9.1. Humanos

a. Estrutura

Para atingir os objetivos estratégicos e assegurar a execução dos projetos insertos no Plano de Atividades de 2019, bem como as atividades de natureza corrente, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2019 com um total de 112 efetivos - 85 mulheres e 27 homens, cujo nível médio

etário se centrou nos 53 anos. Acresce a este número, 1 trabalhadora que se encontra ausente ao serviço há mais de 6 meses por motivo de gravidez de risco e posterior maternidade.
Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, com 53 trabalhadores, o que representava uma taxa de 47,32% do total de efetivos, seguida da carreira técnico superior com 34 trabalhadores (30,36%).

Do fluxo verificado de entradas e saídas de trabalhadores dos SSAP, importa registar as seguintes ocorrências:

- Afetação de 18 trabalhadores, 5 técnicos superiores, 11 assistentes técnicos, 1 assistente operacional e 1 educadora de infância, através de:
  - Procedimento concursal - 4;
  - Mobilidade – 5;
  - Outras situações – 9 (nomeadamente recurso à reserva de recrutamento (1), regresso aos SSAP após situação de mobilidade (2), regresso aos SSAP após situação de ausência ao serviço há mais de 6 meses (6), sendo 5 por doença e 1 por gravidez de risco e licença de maternidade.

- Saída de 19 trabalhadores, 4 técnicos superiores, 12 assistentes técnicos e 3 assistentes operacionais, pelos seguintes motivos:
  - Aposentação – 4;
  - Conclusão sem sucesso do período experimental - 2
  - Instrumentos de mobilidade – 2;
  - Procedimento concursal comum - 3
  - Outras situações – 8 (nomeadamente por cedência (1), por regresso ao serviço de origem após situação de mobilidade nos SSAP (1), por licença sem remuneração de longa duração (1), ausência ao serviço por doença há mais de 6 meses (5), sendo 1 por gravidez de risco e licença de maternidade.

Calculando o índice de *turnover* nos SSAP - rotatividade de trabalhadores – verificou-se que em 2019 atingiu cerca de 16%, ou seja, bastante acima dos 10% considerados, por alguns autores da matéria, um índice ideal. De realçar, ainda, que segundo estudos, nem sempre uma baixa taxa de *turnover* se revela positiva para a organização. A baixa taxa pode representar a estagnação dos profissionais e uma falta de "oxigenação" relativamente aos conhecimentos que podem ser trazidos por novos talentos.
O mais importante aqui é identificar o que motivou o *turnover* e relacionar isso com as condições que os SSAP oferecem aos trabalhadores.
Neste caso concreto, no ano de 2019, as saídas dos trabalhadores deveram-se predominantemente a oportunidades surgidas em termos de benefícios remuneratórios, no âmbito de mudança para a carreira de técnico superior, segundo justificação dos próprios, e não por insatisfação com os SSAP ou inadequação ao posto de trabalho.

b. Afetação dos Recursos Humanos às unidades orgânicas dos SSAP

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2019, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 7 - N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2018 e 2019

Unidades Orgânicas	31/12/2018	31/12/2019
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	51	47
Direção de Serviços de Ação Social	44	42
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	18	18
Total	118	112

Obs: Para efeitos de preenchimento deste quadro, e à semelhança de 2018, foram considerados todos os trabalhadores dos SSAP (incluindo os ausentes ao serviço por motivos de doença e outros).

Assim, em 31.12.2019 o número de trabalhadores (115) registou 3 trabalhadores a menos relativamente a 31.12.2018 (118). No entanto, naquela data, registou-se movimento de pessoal em duas Direções de Serviço, relativamente ao ano anterior, que se traduziu em menos 1 trabalhador na DSAG e menos 2 trabalhadores na DSAS, conforme se verifica no quadro 7.

c. Qualificação do Capital Humano/Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2019, foi alterada e autorizada superiormente, em virtude dos constrangimentos externos, nomeadamente a divulgação tardia do programa anual de formação do INA, bem como o constante cancelamento de ações de formação promovidas pela Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA), referência nacional na área da formação para os organismos nacionais.
Foram, assim, concebidos dois planos parcelares (semestrais) de formação sendo incluída num deles a formação à medida, promovida pelo INA, designadamente na área da gestão do tempo, conciliação da vida profissional e familiar.

O 1.º plano semestral contemplou 19 trabalhadores, sendo 12 da Divisão de Atividades Socioculturais (DASC) e 7 da Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias da Informação (DPTTI), tendo-se obtido 6 participações, com a duração total de 146 horas e a despesa total de 1.094,70 €. As ações foram ministradas pelas empresas I9Project e pela Galileu.
No 2.º semestre as restantes ações foram sendo canceladas ao longo do ano pelo INA por insuficiência de número de formandos inscritos.

Apesar do pedido feito pelos SSAP de edições de formações à medida em matérias já acima referidas, também aqui não se obteve resposta ao pretendido.

À semelhança de anos anteriores, foi realizada formação extraplano para alguns trabalhadores, com a concordância dos respetivos superiores hierárquicos, formação externa que foi sendo divulgada por várias entidades ao longo do ano, tendo-se registado no total: 50 participações, 511 horas e o custo de 3.046,60 €.

Ao nível de formação interna ministrada aos trabalhadores por técnicos de informática da DPTTI, foi realizada na ótica do utilizador, *Windows* 10 e *Outlook*, tendo-se registado 57 participações.

Assim, constata-se que por motivos externos aos SSAP, já atrás mencionados, verificou-se uma situação atípica relativamente à formação profissional no ano de 2019, não observada em anos anteriores.

9.2. Financeiros

Quadro 8 - Execução orçamental 2018/2019 (Despesa)

Descrição da Despesa	2018		2019				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2018/2019(%)
Despesas com pessoal	5 054 406,00	3 144 090,43	3 206 679,00	3 147 503,04	98,15	27,66	0,11
Aq. Bens e Serviços	6 873 598,00	6 839 584,87	7 442 045,00	7 324 438,24	98,42	64,37	7,09
Transferências Correntes	70 550,00	62 647,64	63 901,00	63 776,13	99,80	0,56	1,80
Outras Despesas Correntes	21 663,00	19 847,65	3 718,00	3 689,81	99,24	0,03	-81,41
	12 020 217,00	**10 066 170,59**	**10 716 343,00**	**10 539 407,22**	**98,35**	**92,62**	**4,70**
Aquisição de bens de capital	1 003 079,00	868 404,57	798 500,00	749 799,83	93,90	6,59	-13,66
Transferências de capital							
Ativos financeiros	95 000,00	77 256,17	95 000,00	89 465,59	94,17	0,79	15,80
	1 098 079,00	**945 660,74**	**893 500,00**	**839 265,42**	**93,93**	**7,38**	**-11,25**
TOTAL GERAL	**13 118 296,00**	**11 011 831,33**	**11 609 843,00**	**11 378 672,64**	**98,01**	**100,00**	**3,33**

A despesa global atingiu em 2019 o montante de €11.378.672,64, superior em €366.841,31 à verificada no ano de 2018.
Se compararmos a Dotação Corrigida dos dois anos, a de 2018 é superior por se ter procedido nesse ano à descativação no final do ano dos valores cativos num total de €1.803.181, transitando tais valores para o agrupamento 01, conforme o Despacho nº 2217/2018 do SEO em 19 de dezembro, o que não ocorreu em 2019. Em 2019 houve a pedido dos serviços o descativo de €422.000 na CCE 02.01.05 – Refeições confecionadas e €5.000 para abonos variáveis e eventuais.
As "Aquisições de bens e serviços" são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (64,37%), seguido das "Despesas com Pessoal" que representam 27,66%. No agrupamento "Aquisição Bens e Serviços" a taxa de execução cifra-se em 98,42%, onde se inserem grande parte das despesas decorrentes da atividade de Ação Social Complementar desenvolvida (fornecimento de refeições, atividades socio culturais com crianças e jovens, ativos e aposentados, entre outras).
Fazendo uma análise comparativa do valor total executado face ao ano anterior, verifica-se ter ocorrido um aumento de 3,33%, sendo esse acréscimo essencialmente nas rubricas "Aquisição de Bens e Serviços" (7,09%) e "Ativos financeiros" (15,80%) contrabalançado parcialmente com o decréscimo em "Outras Despesas Correntes" (81,41%) e em "Despesas de Capital" (13,66%).
Em termos absolutos o aumento maior (€484.853,37) na execução de 2019 face a 2018 ocorreu em "Aquisição de Bens e Serviços", essencialmente na CCE 02.01.05 – Refeições confecionadas (€358.288,09) para a qual foi pedido o descativo já referido para assegurar a execução total do ano e parte do ano anterior que foi paga em 2019.
De referir que o agrupamento de despesas com o pessoal incluiu despesas não associadas a trabalhadores dos SSAP, concretamente na C.E. 01.03.08 - Outras Pensões, que comporta despesas com pensões de ex-regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino. O gasto com pensões foi de €149.018,95 em 2018 e €136.494,65 em 2019.

Quadro 9 - Execução orçamental 2018/2019 (Receita)

Descrição da receita	2018		2019				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	%exec	Peso (%)	2018/2019 (%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	5 309 903,00	5 339 647,59	5 473 800,00	5 367 140,15	98,05	42,65	0,51
Taxas, Multas e outras Penalidades	1 500,00	768,41	5 725,00	5 029,78	87,86	0,04	554,57
Rendimentos da propriedade	0,00	0				0,00	
Receitas Gerais -Transferências do OE	3 535 808,00	3 219 742,00	3 571 166,00	3 227 236,00	90,37	25,65	0,23
Venda de bens e serviços correntes	4 008 097,00	3 525 983,59	3 945 278,00	3 797 661,06	96,26	30,18	7,71
Reposições não abatidas aos pagamentos	19 965,00	20 214,36	5 000,00	4 768,24	95,36	0,04	-76,41
Outras Receitas correntes	73 000,00	50 101,18	73 000,00	71 224,66	97,57	0,57	42,16
Venda de bens de investimento	85 102,00	85 101,33	0,00	0,00	0,00	0,00	
Ativos Financeiros	95 000,00	92 961,16	105 331,00	104 904,81	99,60	0,83	12,85
Outras receitas de capital	0,00	0,00	5 811,00	5 811,00	100,00	0,05	
Total da Receita de Exercício	**13 128 375,00**	**12 334 519,62**	**13 185 111,00**	**12 583 775,70**	**95,44**	**100**	**2,02**
Saldo da gerência anterior	1 594 866,00	1 594 865,30	2 911 235,00	2 911 234,50			
TOTAL GERAL	**14 723 241,00**	**13 929 384,92**	**16 096 346,00**	**15 495 010,20**			

A receita cobrada líquida em 2019 foi €12.583.775,70€ o que representa 95,44% do valor do orçamento corrigido.
O grupo "Comparticipação Organismos SFA e SPE" é aquele que mais contribuiu para a receita global com um peso no total da execução de 42,65%, seguido do "Venda de bens e serviços correntes" com um peso de 30,18% e por fim o de "Receitas Gerais -Transferências do OE", que representam 25,65%.

Fazendo uma análise comparativa do total da execução, verificamos que, face a 2018, houve um aumento de 2,02%, resultante em grande parte de um incremento, no valor de 271.677,47€ nas receitas de "Vendas de bens e serviços correntes", conjugado com uma diminuição do peso das "Vendas de bens de investimentos" (€85.101,33) e das "Reposições não abatidas aos pagamentos" (€15.446,12), mas também decorrente do aumento da execução no âmbito da receita "Comparticipação Organismos SFA e SPE" e de "Outras receitas correntes".

10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Com a finalidade de promover uma melhoria contínua no desempenho dos SSAP, foram continuadas e, nalguns casos, iniciadas as seguintes medidas:

→ Desenvolvimento das medidas integradas na ENDEF II;
→ Promoção da diversidade de oferta no Centro de formação sénior;
→ Desenvolvimento de novos programas de férias destinados aos beneficiários aposentados, ao longo de todo o ano;
→ Conciliação da vida pessoal, familiar e profissional através da ocupação dos filhos ou equiparados dos beneficiários, nos períodos de férias escolares e outras interrupções letivas;
→ Promoção do aumento e da diversidade de iniciativas destinadas a beneficiários no ativo, no âmbito das visitas e passeios culturais bem como ações de sensibilização e informação na área da promoção da saúde em organismos públicos;
→ Reabilitação dos equipamentos sociais, designadamente equipamentos de férias e refeitórios, com especial destaque para as acessibilidades de pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida e também na disponibilização de serviços adicionais, como é disso exemplo, o acesso à Internet sem fios;

→ Adequação da oferta à procura de protocolos em regiões do país onde o número de beneficiários existente justifica o aumento deste tipo de respostas;
→ Reforço da diversidade da oferta disponibilizada de refeições com composição mais flexível, ajustada a diversos interesses e rendimentos;
→ Acompanhamento da evolução do número de casos com necessidades de apoio psicossocial dos beneficiários e seus agregados através de recurso ao trabalho colaborativo, em rede com outras instituições do setor público e social;
→ Divulgação das atribuições dos SSAP junto dos organismos, beneficiários e potenciais beneficiários através de diversas iniciativas, suportadas algumas delas na interoperabilidade organizacional;
→ Capacitação e qualificação dos recursos humanos através de um programa de formação ajustado às necessidades das pessoas, decorrentes muitas das vezes de alterações legislativas e/ou procedimentais, ou mesmo, especificidades do negócio;
→ Incremento ou manutenção da média de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos/serviços disponibilizados pelos SSAP, que têm vindo a registar valores muito positivos;
→ Incremento do desempenho do portal com o desenvolvimento de *upgrade* tecnológico e funcional;
→ Continuidade do processo de virtualização, em articulação com a eSPap, da infraestrutura de suporte a vários sistemas em uso nos SSAP;
→ Recurso à plataforma de interoperabilidade (iAP) da AMA I.P., especialmente no que toca ao envio de SMS para divulgação das iniciativas dos SSAP junto dos beneficiários.

11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços

De acordo com a alínea f), do n.º 2 do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de Dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de Dezembro (alterada pela Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro) - Autoavaliação dos serviços no âmbito do SIADAP 1 - o presente relatório de atividades deve integrar informação relativa à audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.
Nesta medida, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação, segundo modelo adaptado da CAF, tendo sido definida a seguinte escala:

1=Muito Insatisfatório 2=Insatisfatório 3=Satisfatório 4=Bom 5=Muito Bom

O questionário divide-se em grupos de acordo com o tema a avaliar:

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização;
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;
3. Satisfação com as condições de trabalho;
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira;
5. Níveis de motivação;
6. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.

Foi ainda adicionada ao modelo habitual de questionário a aplicar, uma questão de resposta aberta para aferir as sugestões dos trabalhadores e dirigentes que possam contribuir para um nível superior de felicidade no local de trabalho.

O preenchimento dos questionários ocorreu no período de 3 a 9 de abril.

A satisfação global média apurada em 2019 é de 3,84, sendo superior à média obtida no ano anterior - 3,39. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega dos questionários cifrou-se em 65%, inferior ao valor obtido no ano anterior (82%).
Em 2019, a "Satisfação com as condições de trabalho" e os "Níveis de motivação" foram os grupos com maior nível de satisfação seguido dos grupos "Satisfação global dos trabalhadores com a organização" e a "Satisfação com a gestão e sistemas de gestão".
Os valores mais baixos relacionaram-se com os grupos "Desenvolvimento da carreira" e com as "Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços".

Todas as sugestões e observações apontadas pelos trabalhadores têm vindo a ser alvo de análise para que se afira a sua exequibilidade e pertinência.
Destacam-se, das medidas já implementadas ou em implementação, as seguintes:

- Maior aposta na promoção dos Serviços junto de organismos e beneficiários;
- Formação interna em áreas de interesse transversal;
- Instalação de *software* em postos de trabalho com necessidade de comunicação permanente com colegas a desempenhar funções noutros equipamentos que não a sede;
- Promoção de iniciativas na área da promoção da saúde ocupacional (yoga, *pilates*, ginástica laboral de micromovimentos), cultura e lazer (*workshops* diversos);

12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos

Como resultado da avaliação das fichas de projeto em anexo, apresenta-se no ponto 12.1. uma síntese da respetiva realização material.
Para a análise de todos os projetos previstos em plano de atividades, apresenta-se também, neste item, a matriz que os agrega, divididos por área de responsabilidade de execução. As fichas relativas a cada um dos projetos encontram-se em anexo para consulta detalhada.

12.1. Síntese de realização material

De acordo com os resultados constantes nas fichas de projeto que integram o Relatório de Atividades, é efetuado no quadro seguinte, o cálculo do grau de realização material.

Quadro 10 - Síntese da realização material

Unidades orgânicas	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS	2	6	8
DSAS/DASC	8	14	22
DSGR/DA	4	5	9
DSAG/DFP		1	1
DSAG/DPB	2	2	4
DSAG/DPTTI	2		2
Total	18	28	46

Da análise da execução material dos projetos integrados no Plano de Atividades de 2019, resulta:

- Execução superior a 100%, com 61% dos projetos superados e 39% realizados;

12.2 Matriz – designação dos projetos

Cód.	Designação dos projetos	UO
1	Ação social/Apoio social	DSAS/DAS
1.1	Apoio Social	
1.2	Apoio Psicossocial	
1.3	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade/risco social	
1.4	Dinamização da Articulação Interinstitucional	
1.5	Atribuição de Subsídios de frequência de Creche e de Educação Pré-escolar e de Estudos (1º ao 12º ano e Cursos de Especialização Tecnológica –CET)	
1.6	Atribuição de Subsídios e/ou Pensões a Diminuídos Físicos, Sensoriais ou Mentais da ex-OSMOP, Regentes Escolares e pensionistas do ex-Instituto ultramarino	
1.7	Protocolos no âmbito da Educação	
1.8	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário	
2	Ação social/Atividades socioculturais	DSAS/DASC
2.1	Participação Social - ENDEF II	
2.2	Acordos de saúde	
2.3	Promoção da saúde	
2.4	Promoção da saúde ocupacional	
2.5	Aposentação Ativa	
2.6	Fins de semana para beneficiários no ativo	
2.7	Visitas culturais	
2.8	Campos de férias	
2.9	Ocupação de Tempos Livres	
2.10	Circo - Lisboa e Porto	
2.11	Atividade de Natal para aposentados de Lisboa e Porto	
2.12	Centros de Convívio de Lisboa	
2.13	Centros de Convívio do Porto	
2.14	Férias Sénior	
2.15	Passeios e circuitos de fim de semana Sénior	
2.16	Formação Sénior	
2.17	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul	
2.18	Estalagem do Cruzeiro	
2.19	Apartamentos de Lisboa	

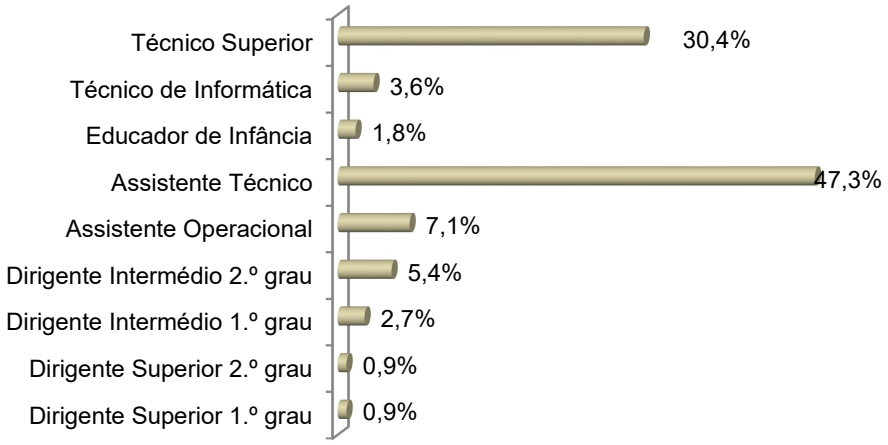
2.20	Apartamentos de Algés	
2.21	Estalagem de Évora	
2.22	Obras de conservação dos equipamentos	
3	**Gestão de refeitórios**	**DSGR/DA**
3.1	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.2	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	
3.3	Gestão da rede de cafetarias/bares	
3.4	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	
3.5	Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.6	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.7	Manutenção de refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas	
3.8	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	
3.9	Rentabilização dos espaços afetos aos refeitórios	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DFP**
4.1	Fatura Eletrónica na Administração Pública (FE-AP)	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DPB**
4.2	Partilha de conhecimento/Parcerias com estabelecimentos de ensino	
4.3	Segurança e Saúde no Trabalho – Análise e Intervenção Ergonómica no local de trabalho	
4.4	Desenvolvimento de competências específicas no âmbito da ação social	
4.5	Valorizações remuneratórias	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DPTTI**
4.6	Implementação do modelo de autoavaliação de desempenho organizacional – CAF Fase I	
4.7	Certificação da rede de informática da sede dos SSAP	

IV. Balanço social sintético

O Balanço Social é um instrumento de apoio ao planeamento e gestão que pretende reunir o conjunto da informação relativa às áreas sociais e de recursos humanos.

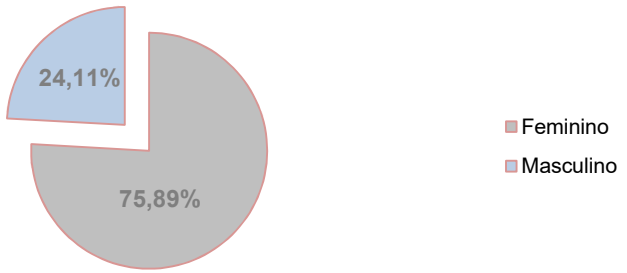
Da desagregação dos dados coligidos, importa salientar que os trabalhadores identificados - 112 - se encontravam, na data em referência, distribuídos percentualmente por grupo/cargo/carreira da seguinte forma:

Gráfico 2 - Distribuição dos efetivos por grupo/cargo/carreira



E por género:

Gráfico 3 - Distribuição dos efetivos por género



Pela análise do gráfico constata-se que 75,89% (85) dos trabalhadores é do género feminino e 24,11% (27) do género masculino.

Apresenta-se um resumo deste documento, encontrando-se o mesmo na versão integral, em anexo. Foram selecionados os seguintes quadros, reportados ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Quadro 11 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/ cargo/ carreira/ Modalidades de vinculação e género	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau				1	0	1	1
Dirigente Superior 2.º grau			1		1	0	1
Dirigente Intermédio 1.º grau			2	1	2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau			4	2	4	2	6
Técnico Superior	29	5			29	5	34
Assistente Técnico	41	12			41	12	53
Assistente Operacional	5	3			5	3	8
Informático	1	3			1	3	4
Educador de Infância	2				2	0	2
Total:	78	23	7	4	85	27	112

Constata-se que 90,18% dos trabalhadores se enquadram na modalidade de vinculação de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, encontrando-se os restantes 9,82% a desempenhar funções dirigentes em regime de comissão de serviços.

Quadro 12 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/ cargo/ carrreira/ Escalão etário e género	25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau														1					0	1	1
Dirigente Superior 2.º grau															1				1	0	1
Dirigente Intermédio 1.º grau									1	1							1		2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau							1	1	1	1	1				1				4	2	6
Técnico Superior			1	1	1		4		8	1	6		6	1	3	2			29	5	34
Assistente Técnico	1		1		2		3	2	5	1	6	3	6	1	13	4	4	1	41	12	53
Assistente Operacional							1	1			1	1	1		2	1			5	3	8
Informático							1			1				1		1			1	3	4
Educador de Infância													1		1				2	0	2
Total:	1		2	1	3	0	10	4	15	5	14	4	14	4	21	8	5	1	85	27	112

A média de idades nos SSAP é de 53 anos. A classe modal situa-se entre os 60-64 anos.

Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/ Cargo/ Carreira/ Tempo de Serviço	até 5 anos		5 a 9		10 a 14		15 a 19		20 a 24		25 a 29		30 a 34		35 a 39		40 ou mais anos		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau														1					0	1	1
Dirigente Superior 2.º grau															1				1	0	1
Dirigente Intermédio 1.º grau									1			1	1						2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau									2	2	1						1		4	2	6
Técnico Superior	1	1			4		4		10	2	4		4	1	2			1	29	5	34
Assistente Técnico	3		2		2		2	2	8	1	5		3	3	7	2	9	4	41	12	53
Assistente Operacional		1							2	1	3					1			5	3	8
Informático							1			1								2	1	3	4
Educador de Infância															2				2	0	2
Total:	4	2	2	0	6	0	7	2	23	7	13	1	8	5	12	3	10	7	85	27	112

O nível médio de antiguidade situa-se nos 27 anos (27,06) de serviço.

Quadro 14 - Total dos encargos, com pessoal, durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (euros)
Remuneração base (*)	2.267.385,46 €
Suplementos remuneratórios	62.378,99 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	116.449,68 €
Benefícios sociais	1.903,70 €
Outros encargos com pessoal	562.900,51 €
Total:	**3.011.018,34 €**

(*) Incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal
(**) As indemnizações por férias não gozadas; as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos; os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social; os abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente.

Os encargos com pessoal mencionados no quadro acima foram extraídos do GeRHuP - Serviços Partilhados da eSPap. Assim, nos referidos encargos são refletidos os dados referentes às alterações de situação profissional ocorridos em 2019, que envolveram alterações remuneratórias.

Quadro 15 - Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/Cargo/Carreira Tempo de Serviço	Casamento		Prot.na Parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador estudante		Por conta do período de férias		Com perda no vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau						3,0																					0,0	3,0	3,0
Dirigente Superior 2.º grau																											0,0	0,0	0,0
Dirigente Intermédio 1.º grau						3,0									1,0												1,0	3,0	4,0
Dirigente Intermédio 2.º grau							20,0								2,5												22,5	0,0	22,5
Técnico Superior			140,0	46,0	9,0	3,0	247,0	55,0	138,0		13,0		10,0		13,0	1,5					1,0	1,0			20,0	3,0	591,0	109,5	700,5
Assistente Técnico			10,0		12,0	6,0	708,0	182,0	8,0	25,0	22,0	5,0	56,5		70,5	17,5					11,0				97,0	1,5	995,0	237,0	1232,0
Assistente Operacional					6,0		35,0	2,0							11,0	1,5					1,0				10,0	1,5	63,0	5,0	68,0
Informático								24,0																	1,0	2,0	1,0	26,0	27,0
Educador de Infância							128,0																		0,5		128,5	0,0	128,5
Total:	0,0	0,0	150,0	46,0	27,0	15,0	1138,0	263,0	146,0	25,0	35,0	5,0	66,5	0,0	98,0	20,5	0,0	0,0	0,0	0,0	13,0	1,0	0,0	0,0	128,5	8,0	1802,0	383,5	2185,5

O número de dias de ausências ao trabalho cifra em 2.185,5, distribuídos percentualmente por género, mulheres e homens, em cerca de 82% e 18%, respetivamente.

Quadro 16 - Contagem das participações em ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Tipo de ação/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 ou mais horas	Total
Internas	57	**0**	**0**	0	57
Externas	50	0	**0**	0	50
Total:	**107**	**0**	**0**	**0**	107

No ano de 2019 realizaram-se no total, 107 ações de formação, distribuídas entre formação interna e formação externa, assumindo a formação interna uma percentagem superior - 53,27%.

Quadro 17 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira

Grupo/ cargo/ carreira/ N.º de participações e de participantes	Ações Internas	Ações Externas	Total	
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participantes
Dirigente Superior 1.º grau	0			
Dirigente Superior 2.º grau	3	1	4	1
Dirigente Intermédio 1.º grau	2		2	1
Dirigente Intermédio 2.º grau	6	2	8	5
Técnico Superior	21	32	53	20
Assistente Técnico	21	10	31	11
Assistente Operacional	4		4	2
Informático		2	2	2
Educador de Infância		3	3	1
Total:	**57**	**50**	**107**	**43**

(*) Considerar o total de ações realizadas, pelos trabalhadores, em cada grupo, cargo ou carreira
(**) Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 ação de formação

Considerando que 43 trabalhadores frequentaram pelo menos 1 ação de formação, a abrangência do plano de formação executado fixou-se em 38,39%, tendo por base o n.º de trabalhadores em 31.12.2019 - 112 trabalhadores.

Quadro 18 - Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira segundo o tipo de ação

Grupo/ cargo/ carreira - Horas despendidas	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas despendidas em ações de formação
Dirigente Superior 1.º grau	0	18,00	18,00
Dirigente Superior 2.º grau	21,00	18,00	39,00
Dirigente Intermédio 1.º grau	63,00	22,00	85,00
Dirigente Intermédio 2.º grau	63,00	70,00	133,00
Técnico Superior	399,00	430,00	829,00
Assistente Técnico	434,00	190,00	624,00
Assistente Operacional	35,00	8,00	43,00
Informático	63,00	103,00	166,00
Educador de Infância	14,00	21,00	35,00
Total:	**1092,00**	**880,00**	**1972,00**

O n.º total de horas de formação apresenta um decréscimo na ordem dos 19,7% relativamente ao ano anterior.

Quadro 19 – Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesas com ações internas	0,00 €
Despesas com ações externas	3.046,60 €
Total:	**3.046,60 €**

Os encargos com a formação em 2019 representam um decréscimo de cerca 76% face ao ano de 2018, sendo n.º de trabalhadores abrangidos inferior.

V. Avaliação final

1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados dos SSAP proposta pelo dirigente máximo

Quadro 20 - Avaliação Final dos SSAP

Parâmetro	Ponderação	Taxa realização	Resultado
Eficácia	40,0	123,45	49,38
Eficiência	30,0	112,50	33,75
Qualidade	30,0	100,00	30,00
			113,13

O Índice de Desempenho Global (IDG) destes Serviços é de **113,13%,** de acordo com a ponderação de cada um dos parâmetros assim como definição de valor crítico de sucesso, relativamente aos objetivos inscritos no QUAR dos serviços.

Dos oito objetivos operacionais definidos, quatro encontram-se superados, incluindo três dos quatro objetivos considerados relevantes. Os restantes objetivos foram atingidos, pelo que se entende, de acordo com o n.º1 do art.º 18 da Lei nº 66-B/2007 de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de dezembro, Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro, que os SSAP são merecedores da classificação final de **Bom.**

2. Conclusões prospetivas

Em 2019, os SSAP alcançaram uma taxa de execução do QUAR de 113,13% com a superação de quatro dos oito objetivos operacionais definidos, a que se soma a superação de seis dos onze indicadores e a realização dos restantes.
A taxa de execução material dos projetos desenvolvidos naquele ano é superior a 100%, com 61% projetos superados e 39% realizados, num universo de 46.

Após análise destes resultados e sem descurar os constrangimentos anuais à execução da despesa, os SSAP entendem prosseguir as iniciativas até aqui desenvolvidas, apostando, sempre que possível, no seu incremento, diversidade, maior abrangência geográfica e manutenção ou elevação da qualidade até aqui apurada. Internamente, a capacitação e motivação dos trabalhadores e dirigentes é essencial para um desempenho mais capaz e mais participado.

VI. Anexos

QUAR 2019

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização	2019
MINISTÉRIO DAS FINANÇAS	**Versão: 2020-01-29**

Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública

MISSÃO:	**Assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza.**

Objectivos Estratégicos

OE 1.	Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados
OE 2.	Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP
OE 3.	Generalização dos benefícios sociais

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA — Ponderação: 40%

O1. Promover ações de formação/informação/sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP - ENDEF II 2014/2020 — Peso: 30%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	17	17	20	17	2	25	100%	20	109,38%	Superou

O2. Promover o acompanhamento/aconselhamento dos beneficiários ao nível psicológico — Peso: 35%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND2. N.º de atendimentos a beneficiários	-	-	-	190	40	250	100%	290	141,67%	Superou

O3. Garantir a existência de estruturas e desenvolvimento de atividades para ocupação dos tempos livres de crianças e jovens durante as interrupções letivas, facilitando a conciliação da vida pessoal e profissional dos beneficiários — Peso: 35%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND3. N.º de participantes em campos de férias	984	985	944	875	25	950	30%	932	119,00%	Superou
IND4. N.º de participantes em atividades lúdicas e recreativas	675	657	671	625	25	700	30%	685	120,00%	Superou
IND5. N.º de participantes em atividades ocupacionais no Centro Sociocultural	-	-	185	350	50	500	40%	434	114,00%	Superou

EFICIÊNCIA — Ponderação: 30%

O4. Incrementar a automatização do procedimento de venda manual de senhas de refeição em entidades protocoladas — Peso: 50%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND6. % de senhas vendidas através de sistema automatico	-	-	9%	40%	5,00%	55%	100%	40,71%	100,00%	Atingiu

O5. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º2 do art.º16 da LOE (redação provisória) — Peso: 50%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND7. % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	100%	90%	0	100%	100%	100%	125,00%	Superou

QUALIDADE — Ponderação: 30%

O6. Implementar a CAF - Fase I — Peso: 30%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND8. N.º de dias de calendário, a partir de 1 de abril, para implementação da Fase I	-	-	-	230	14	199	100%	242	0%	Atingiu

O7. Requalificar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP — Peso: 35%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND9. N.º de refeitórios requalificados	2	2	2	2	0	3	100%	2	100%	Atingiu

O8. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP — Peso: 35%

INDICADORES	2016	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	4,64	4,64	4,60	4,60	0,10	5	55%	4,64	100%	Atingiu
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	4,13	4,11	4,17	4,00	0,30	5	45%	4,17	100%	Atingiu

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objectivos mais relevantes (vide Instruções)	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros/Objetivos	Classificação	Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	**40%**	**0,0%**	**49,38**			
O1. Promover ações de formação/informação/sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades e funcionalidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP - ENDEF II 2014/2020	30%	109,38%	30%		**0,12**	
O2. Promover o acompanhamento/aconselhamento dos beneficiários ao nível psicológico	35%	141,67%	35%		**0,14**	**R**
O3. Garantir a existência de estruturas e desenvolvimento de atividades para ocupação dos tempos livres de crianças e jovens durante as interrupções letivas, facilitando a conciliação da vida pessoal e profissional dos beneficiários	35%	119,00%	29,27%		**0,14**	**R**
EFICIÊNCIA	**30%**	**0,0%**	**33,75**			
O4. Incrementar a automatização do procedimento de venda manual de senhas de refeição em entidades protocoladas	50%		31,29%		**0,15**	**R**
O5. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º2 do art.º16 da LOE (redação provisória)	50%	125%	62,5%		**0,15**	**R**
QUALIDADE	**30%**	**0,0%**	**30,00**			
O6. Implementar a CAF - Fase I	30%	100,0%	0,0%		**0,09**	
O7. Requalificar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	35%	0,0%	0,0%		**0,11**	
O8. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	35%	100%	35,0%		**0,11**	
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	**100%**	**0,0%**	**113,13**		**1,00**	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de ações face aos recursos humanos disponíveis
IND2. N.º de atendimentos a beneficiários	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de atendimentos face aos recursos humanos disponíveis
IND3. N.º de participantes em campos de férias	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de participantes a abranger face aso recursos humanos, técnicos e financeiros disponíveis
IND4. N.º de participantes em atividades lúdicas e recreativas	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de participantes a abranger face aso recursos humanos, técnicos e financeiros disponíveis
IND5. N.º de participantes em atividades ocupacionais no Centro Sociocultural	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de participantes a abranger face aso recursos humanos, técnicos e financeiros disponíveis
IND6. % de senhas vendidas através de sistema automatico	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	% máxima de senhas vendidas em sistema automático face aos recursos humanos, técnicos e financeiros disponíveis
IND7. % de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	Base de dados com processos de avaliação; GeRHup	% máxima de trabalhadores abrangidos
IND8. N.º de dias de calendário, a partir de 1 de abril, para implementação da Fase I	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º de dias mínimo para a superação do projeto, considerando a disponibilização dos recursos técnicos e humanos
IND9. N.º de refeitórios requalificados	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico; Relatório de Atividades	N.º máximo de refeitórios requalificados face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	Taxa de Execução
				31/mar		30/jun		31/dez			
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes - Direcção superior	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	100%
Dirigentes - Direcção intermédia	16	9	144	9	144	9	144	9	144	0	100%
Técnico Superior	12	39	468	36	432	36	432	37	444	-24	95%
Coordenador Técnico	9	5	45	4	36	2	18	2	18	-27	40%
Informáticos	9	3	27	3	27	3	27	3	27	0	100%
Assistente Técnico	8	59	472	49	392	53	424	51	408	-56	86%
Assistente Operacional	5	12	60	9	45	9	45	8	40	-20	67%
Total		**129**	**1256**	**112**	**1116**	**114**	**1130**	**112**	**1121**	**-127**	**87%**

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2016	31-10-2017	Previsto 31-12-2018	Realizado 30-06-2019	Realizado 31-12-2019
	120	121	129	114	112

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO			SALDO	Taxa de Execução
				31.mar	30/jun	31/dez		
Orçamento de funcionamento	**13 174 780,00 €**	**- €**	**11 609 843,00 €**	**1 835 162,00 €**	**4 282 751,00 €**	**11 378 673,00 €**		**98,01%**
Despesas c/Pessoal	€ 3 418 200,00	€ -	3 206 679,00 €	668 387,00 €	1 497 098,00 €	3 147 503,00 €		**98,15%**
Aquisições de Bens e Serviços	€ 8 542 925,00	€ -	7 442 045,00 €	1 137 949,00 €	2 685 831,00 €	7 324 438,00 €		**98,42%**
Outras despesas correntes	€ 334 676,00	€ -	67 619,00 €	8 816,00 €	24 596,00 €	67 466,00 €		**99,77%**
Despesas de capital	€ 878 979,00	€ -	893 500,00 €	20 010,00 €	75 226,00 €	839 266,00 €		**93,93%**
PIDDAC	- €	- €			- €	- €		
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	**13 174 780,00 €**	**- €**	**11 609 843,00 €**	**1 835 162,00 €**	**4 282 751,00 €**	**11 378 673,00 €**		**98,01%**

FICHAS DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes; promover e desenvolver novas modalidades de intervenção a nível do apoio social e psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Apoio Social			**1.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Prestar apoio social aos beneficiários de modo a prevenir, reduzir e resolver problemas decorrentes da sua condição pessoal, familiar, laboral e social; apoiar economicamente os que se encontrem em situações socialmente gravosas e urgentes, que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social; promover novas modalidades de Intervenção e Apoio Social de modo a adequar cada vez mais as respostas sociais proporcionadas pelos SSAP, às necessidades dos beneficiários.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários enquadráveis na legislação em vigor	Nº de processos de intervenção	[350;400]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido analisados 424 processos de intervenção social.
Foram atribuídos os seguintes apoios financeiros: 69 reembolsáveis - 90.061,59; 28 não reembolsáveis - 30.816,26€ e 15 mistos.
Quanto aos restantes processos foram desenvolvidos nas seguintes áreas de intervenção: Atendimento/acompanhamento social, orientação sobre recursos e encaminhamento e articulação interinstitucional.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DAS	DASC/DPB/DFP/DA/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 20% 4 técnicos superiores: afetação a 85%; 75%; 2 (55%)	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	127.500,00 €	120.868,80 €	94,80%

Justificação dos Desvios

A 1 de março saiu uma técnica superior de serviço social estando a decorrer um processo de recrutamento por mobilidade para proceder à sua substituição. De 17 de julho a 23 de setembro esteve de baixa médica uma técnica superior de serviço social.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes; promover e desenvolver novas modalidades de intervenção a nível do apoio social e psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Serviço de Apoio Psicossocial			**1.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover o acompanhamento/aconselhamento dos beneficiários ao nível psicológico, tendo como finalidade a prevenção, tratamento e encaminhamento para outras estruturas adequadas.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de atendimentos a beneficiários	[150;230]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido efetuados 290 atendimentos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DASC/DPB/DA/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores S. Social: afetação a 40% e 30% 1 técnico superior de psicologia: afetação a 90%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	Despesas administrativas	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

A técnica superior de psicologia esteve de baixa médica no período de 1 de maio a 1 de agosto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes; promover e desenvolver novas modalidades de intervenção a nível do apoio social e psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade/risco social			**1.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade social de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada que promova o bem-estar individual dos beneficiários.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	% de aumento do n.º de beneficiários em acompanhamento social	10%

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, registando-se 73 beneficiários em acompanhamentos social, o que equivale a um aumento de 10,14% relativamente ao ano transato.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DAS	Outras unidades orgânicas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	4 técnicos superiores: afetação a 5% 1 técnico superior psicologia: afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

A 1 de março saiu uma técnica superior de serviço social estando a decorrer um processo de recrutamento por mobilidade para proceder à sua substituição. De 17 de julho a 23 de setembro esteve de baixa médica uma técnica superior de serviço social e de 1 de maio a 31 de julho esteve de baixa médica a técnica superior de Psicologia.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes; promover e desenvolver novas modalidades de intervenção a nível do apoio social e psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Dinamização da Articulação Interinstitucional			**1.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Potenciar o desenvolvimento de uma cultura de complementaridade e cooperação com Instituições do Setor Público e Social através do diálogo interinstitucional, que vise o conhecimento dos diferentes campos de atuação, a definição de estratégias de intervenção e a articulação de recursos de modo a responder eficazmente às solicitações dos nossos beneficiários.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e entidades externas	N.º de parcerias estabelecidas com instituições/setores de Entidades públicas e sociais	[10; 15]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas, 13 parcerias nas áreas da saúde e ação social, nomeadamente com:
1. Serviços de Ação Social da Universidade de Lisboa; 2. Centro Hospitalar do Oeste – Unidade Hospitalar de Caldas da Rainha; 3. Centro Hospitalar do Oeste – Unidade Hospitalar de Torres Vedras; 4. Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio – Hospital de Portimão; 5. Hospital de Beja; 6. ARS Baixo Alentejo (Centro de Saúde de Mértola; Centro de saúde de Serpa; Centro de Saúde de Aljustrel/Castro Verde e Ourique); 7. Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa; Unidades Territoriais do Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa: 8. Setor Odivelas/Loures; 9. Setor Vila Franca de Xira; 10. Setor Amadora; 11. Setor Sintra; 12. Setor Mafra/Torres Vedras; 13. Setor Oeiras/Cascais.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DAS	DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 técnico superior: afetação a 10%	Menor		Prevista	X	Maior

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO				
				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar nas despesas respeitantes à educação os beneficiários com recursos económicos mais escassos, promovendo uma diferenciação positiva em função dos rendimentos, composição e dimensão do agregado familiar. Apoiar diminuídos físicos, Sensoriais ou Mentais da Ex -OSMOP, regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino.			**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios de frequência de Creche e de Educação Pré-escolar e de Estudos (1º ao 12º ano e Cursos de Especialização Tecnológica – CET)			**1.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Apoiar os beneficiários nas despesas por estes suportados com a atividade escolar, nomeadamente Creche e Educação Pré-escolar, frequência de cursos de formação profissional com equivalência ao ensino básico ou secundário, bem como de cursos de especialização tecnológica (CET).

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários enquadráveis na legislação em vigor	N.º de pedidos	[1500; 1800]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à atribuição de subsídios, tendo sido analisados 1894 pedidos (631 de creche e educação pré-escolar e 1263 de estudos).
O valor acumulado de Subsídios de creche e educação pré-escolar atribuído foi de 23.148,32€.
O valor acumulado de Estudos atribuído foi de 34.565,20€.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPB/DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2019	Fim	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	4 assistentes técnicos: afetação a 100%; 80% (2);70%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	39.500,00 €	57.713,52 €	146,11%

Justificação dos Desvios

O Decreto-Lei 70/2010 deixou de se aplicar à atribuição de subsídios. Decorrente da alteração legislativa ocorrida através do Decreto Lei 120/2018 de 27 dezembro, a forma de cálculo de capitação para apurar a condição de recursos no âmbito dos subsídios de educação retornou à preconizada nas portarias 1486 e 1487 de 19 de dezembro de 2008, tendo ocasionado aumento de pedidos deferidos e um consequente acréscimo de custos.

FICHA DE AVALIAÇÃO

		CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar nas despesas respeitantes à educação os beneficiários com recursos económicos mais escassos, promovendo uma diferenciação positiva em função dos rendimentos, composição e dimensão do agregado familiar. Apoiar diminuídos físicos, Sensoriais ou Mentais da Ex -OSMOP, regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino.	**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios e/ou Pensões a Diminuídos Físicos, Sensoriais ou Mentais da Ex -OSMOP, Regentes Escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino	**1.6**

CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Apoiar: diminuídos físicos, sensoriais e/ou mentais nas despesas escolares dos descendentes ou equiparados dos beneficiários; ex-regentes escolares com mais de 55 anos de idade e pelo menos 3 anos de serviço, sem reforma nem subsídio vitalício, que não descontaram para a CGA - aplicação do Dec-Lei n.º 134/79 de 18 de maio; viúvas e/ou filhos de ex-militares do ex-Instituto Ultramarino e de funcionários civis que ficaram desprovidos de meios de subsistência suficientes por terem falecido ao serviço do país nas ex-províncias ultramarinas.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Diminuídos físicos, sensoriais ou mentais, ex-regentes escolares e viúvas e/ou filhos de ex-militares e funcionários civis do ex-Instituto Ultramarino	N.º de beneficiários abrangidos (condicionados à apresentação de prova de vida e de comprovativos de rendimentos)	Não aplicável [Estes subsídios decorrem da legislação anterior à formação dos SSAP e serão extintos por óbito]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido alcançados os seguintes objetivos:
44 ex-regentes escolares - valor pago 121.946,96€;
17 pensionistas do Ex-IU - valor pago 6.480,00€;
10 subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais - valor pago 610,37€.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 20% 1 técnico superior: afetação a 10%	Menor		Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	150.000,00 €	129.037,33 €	86,02%

Justificação dos Desvios

Faleceu uma pensionista do ex-IU em novembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover uma maior acessibilidade a entidades privadas e/ou do sector social nas áreas da educação e social, proporcionando aos beneficiários redução de preços nas inscrições e mensalidades.			**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Protocolos no âmbito da Educação			**1.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Proporcionar aos beneficiários o acesso a um conjunto de Estabelecimentos de ensino privado ou do sector social e a serviços na área da educação a custos mais acessíveis.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.2018	10%

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos protocolos no âmbito da educação, tendo sido celebrados 15 novos protocolos, a que corresponde uma percentagem de aumento de 10,71%.
Foram monitorizados os 152 protocolos existentes.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DAS	DPB/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	x

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 15%	Menor		Prevista	x	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover uma maior acessibilidade a entidades privadas e/ou do sector social nas áreas da educação e social, proporcionando aos beneficiários redução de preços nas inscrições e mensalidades.			**1**
PROJETO/ATIVIDADE	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário			**1.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Proporcionar aos beneficiários e seus familiares o acesso a um conjunto de entidades privadas e/ou do sector social, detentoras de alvará, que forneçam serviços em condições favoráveis.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.2018	10%

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário, tendo sido celebrados 13 novos acordos, a que corresponde uma percentagem de aumento de 10,83%. Foram monitorizados os 132 acordos em vigor.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DAS	DPB/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 15%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social e para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Participação Social - ENDEFF II			**2.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover ações de formação/informação/sensibilização nas áreas da deficiência e incapacidade, de modo a consciencializar, alertar e habilitar para a problemática da limitação de funcionalidade. ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de ações realizadas	[15; 19]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 20 ações de formação, informação, sensibilização nas áreas da deficiência e incapacidade, abrangendo 955 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	150,00 €	2,00 €	1,33%

Justificação dos Desvios

Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar, o que não se verificou por se ter conseguido estabelecer parcerias, não acarretando, as atividades, custos para os SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social e para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos de Saúde			**2.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover maior acessibilidade aos cuidados de saúde privados proporcionando aos beneficiários redução de preços nas consultas, cirurgias, tratamentos, meios complementares de diagnóstico e outros produtos de apoio.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	% de aumento do n.º de acordos face aos existentes em 31.12.2018	5%

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido celebrados 26 acordos, a que corresponde uma percentagem de aumento de 5%.
Foram anulados 3 protocolos, nos distritos de Faro (2017), Lisboa (2012) e Porto (2016), nomeadamente por motivos de mudança de gerência, encerramento e aumento do preçário face ao protocolado.

Manutenção dos acordos existentes num total de 539.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	Despesas administrativas	0,00 €	0,00%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social e para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção da Saúde			**2.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Informar sobre temas relacionados com a saúde e hábitos de vida saudáveis. Fomentar a atitude preventiva e contribuir para a conceção positiva da saúde. Sensibilizar para a necessidade de verificação periódica do estado de saúde. Promover a literacia em saúde e desmistificar falsos conceitos dos processos saúde-doença.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de ações realizadas (rastreios, palestras, workshops e ações de sensibilização)	[40;45]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 51 ações, de entre palestras/ workshops (20), rastreios (12), ações de sensibilização (15), Medicina Tradicional Chinesa (1), ações de atividade física (3) abrangendo 3.470 beneficiários. Na área da medicina tradicional chinesa foram abrangidos 205 beneficiários, ao longo do ano.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 40% e 10%	Menor		Prevista	X	Maior		

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	8.000,00 €	195,10 €	2,44%

Justificação dos Desvios

Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar, o que não se verificou por se ter conseguido estabelecer parcerias, não acarretando, as atividades, custos para os SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social e para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Promoção da saúde ocupacional			**2.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Dinamizar a promoção de saúde no local de trabalho, fomentar práticas de trabalho saudáveis, prevenir riscos profissionais, promover a segurança, a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de ações realizadas	[8;10]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 11 ações de promoção da saúde no local de trabalho, abrangendo 393 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 25% e 10%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	14,00 €	0,28%

Justificação dos Desvios

Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar, o que não se verificou por se ter conseguido estabelecer parcerias, não acarretando, as atividades, custos para os SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social e para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Aposentação Ativa			**2.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Elaborar um programa orientado para a aposentação, de modo a apoiar os recém-aposentados no processo de transição, que os ajudem a lidar com as alterações no quotidiano familiar e social e a utilizar o tempo livre de forma construtiva, promovendo a participação social.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de ações realizadas	[8;10]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido efetuadas 11 ações de sensibilização, abrangendo 599 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 25%, 10%	Menor		Prevista	X	Maior		

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	10,00 €	0,20%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos beneficiários no ativo e seus familiares, iniciativas de âmbito cultural e de lazer, dinamizando um leque variado de atividades.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Fins de semana para beneficiários no ativo			**2.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover passeios de um ou mais dias aos fins de semana fomentando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários no ativo e seus familiares. Proporcionar um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico das diversas regiões do país.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários no ativo e seus familiares	N.º de beneficiários abrangidos	[500; 600]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 10 atividades (de 1 ou mais dias) ao fim de semana, abrangendo 527 participantes.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 30% 1 técnico superior: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	15.000,00 €	11.072,41 €	73,82%

Justificação dos Desvios

Estava prevista a realização de mais três atividades (1 fim de semana e 2 passeios de um dia) que abrangeriam cerca de 130 beneficiários. Face a restrições decorrentes do cumprimento de regras de execução orçamental, tiveram de ser anuladas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos beneficiários no ativo e seus familiares, iniciativas de âmbito cultural e de lazer, dinamizando um leque variado de atividades.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Visitas culturais			**2.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover a interação entre beneficiários no ativo e familiares, numa perspetiva de valorização dos seus tempos livres.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários no ativo e seus familiares	N.º de beneficiários abrangidos	[900;950]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido efetuadas 38 visitas culturais nos distritos de Lisboa e Porto, abrangendo 935 participantes.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 70% 1 técnico superior. afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	5.000,00 €	2.636,20 €	52,72%

Justificação dos Desvios

Face a restrições decorrentes do cumprimento de regras de execução orçamental, tiveram de ser anuladas algumas actividades inicialmente previstas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais, coletivas e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Campos de férias			**2.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Proporcionar aos filhos dos beneficiários, com idades compreendidas entre os 6 e os 17 anos, nos períodos de interrupção escolar, a participação em campos de férias residenciais, não residenciais e não residenciais temáticos.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP	N.º de beneficiários abrangidos	[850;900]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizados 21 campos de férias residenciais e não residenciais, no decorrer das férias escolares da Páscoa, Verão e Natal abrangendo 932 crianças e jovens dos 6 aos 17 anos.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DAS/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 35% 2 técnicos superiores: afetação a 40% 1 técnico superior Educação de infância: afetação a 40%	Menor	X	Prevista		Maior

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	145.000,00 €	118.298,80 €	81,59%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a educadora de infância, afeta a 40%, transitou para outro projeto. A assistente técnica afeta a 35% regressou do atestado de incapacidade temporária para o trabalho no decorrer do mês de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais, coletivas e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Ocupação de tempos livres			**2.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Criar condições que facilitem a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores, através de programas de atividades ocupacionais, de um ou mais dias, fomentado o desenvolvimento pessoal e social de crianças e jovens.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP, com idades compreendidas entre os 3 e os 17 anos.	Ind.1.N.º de participantes em atividades lúdicas P= 45% Ind.2. N.º de participantes em atividades ocupacionais no Centro Sociocultural P= 55%	Meta1. [600; 650] Meta2. [300; 400]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 22 atividades nas férias escolares do Carnaval, Verão, Natal e outras interrupções letivas, abrangendo 1119 crianças e jovens.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DAS/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 35% 2 técnicos superiores: afetação a 40% 1 técnico superior Educação de infância: afetação a 40%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	40.000,00 €	29.228,46 €	73,07%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a educadora de infância, afeta a 40%, transitou para outro projeto. A assistente técnica afeta a 35% regressou de atestado de incapacidade temporária para o trabalho no decorrer do mês de dezembro.
A percentagem de execução da previsão ficou a dever-se a constrangimentos na execução orçamental.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer dos beneficiários.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Circo Lisboa e Porto			**2.10**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Proporcionar, na quadra festiva do Natal, espetáculos de Circo destinados a crianças com idades compreendidas entre os 3 e aos 12 anos.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP	N.º de beneficiários abrangidos	15.000

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes à organização de sessões de circo tendo sido realizadas 5 sessões em Lisboa (11.454 ingressos) e 3 sessões no Porto (3.800 ingressos), abrangendo 15.254 beneficiários Lisboa.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 30% 2 técnicos superiores: afetação a 20% e 10% 1 técnico superior Educação de infância: afetação a 20%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	25.000,00 €	21.036,76 €	84,15%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a educadora de infância, afeta a 20%, foi afeta a outro projeto. A assistente técnica afeta a 30% regressou do atestado de incapacidade temporária para o trabalho no decorrer do mês de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer dos beneficiários.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Atividade de Natal para aposentados			**2.11**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Proporcionar, na quadra festiva do Natal, o convívio e o lazer entre os aposentados.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários aposentados dos SSAP	N.º de beneficiários abrangidos	[1350;1400]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento da atividade de Natal destinada a aposentados, em Lisboa e no Porto bem como o Natal no Minho, tendo sido abrangidos 1.390 beneficiários.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DAS/DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	2 assistentes técnicos: afetação a 30% e 20% 2 técnicos superiores: afetação a 30% e 10%	Menor	X	Prevista		Maior

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	100.000,00 €	87.497,52 €	87,00%

Justificação dos Desvios

Uma vaga de assistente técnico por preencher, de 1/1 a 31/3 e desde 1/7 até ao momento; 1 assistente técnico de atestado de incapacidade temporária para o trabalho, de 3/12 a 18/12.
Um técnico superior de atestado de incapacidade temporária para o trabalho, nos períodos de 1/7 a 1/8 e desde 23/9 a 25/11.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Centros de Convívio de Lisboa			**2.12**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, assente em estratégias de desenvolvimento e melhoria de competências sociais, cívicas e de responsabilidade ativa na sociedade, proporcionando o convívio através da dinamização de atividades inovadoras de interesse individual e coletivo.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários aposentados dos SSAP	Média mensal de frequência nos 4 Centros de Convívio	[5100;5300]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 2 Centros de Convívio de Lisboa, tendo-se registado uma média mensal de frequência de 5.724 participações de beneficiários no conjunto dos quatro Centros de Convívio (Lisboa e Porto).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DAS/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 assistentes técnicos: afetação a 90% e 95% 3 técnicos superiores: afetação a 80% (2) e 95%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	100.000,00 €	83.614,24 €	83,61%

Justificação dos Desvios

- Uma técnica superior do CCFF encontra-se desde setembro a assegurar o funcionamento do centro sociocultural.
- Mobilidade interna de um assistente técnico para o centro sociocultural, e desde agosto este posto encontra-se vago, uma vez que o trabalhador saiu por procedimento concursal.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Centros de Convívio do Porto			**2.13**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, assente em estratégias de desenvolvimento e melhoria de competências sociais, cívicas e de responsabilidade ativa na sociedade proporcionando o convívio através da dinamização de atividades inovadoras de interesse individual e coletivo.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários aposentados dos SSAP	Média mensal de frequência nos 4 Centros de Convívio	[5100;5300]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 2 Centros de Convívio do Porto, tendo-se registado uma média mensal de frequência de 5.724 participações de beneficiários no conjunto dos quatro Centros de Convívio (Lisboa e Porto).

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DAS/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 assistentes técnicos: afetação a 80% 2 técnicos superiores: afetação 90% e 80% 2 assistentes operacionais: afetação a 100%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	100.000,00 €	82.189,69 €	82,19%

Justificação dos Desvios

- A técnica superior a exercer funções no Centro de Convívio de Álvares Cabral, encontra-se de atestado de incapacidade temporária para o trabalho desde o dia 26 de setembro de 2019;
- A assistente operacional, a exercer as suas funções no Centro de Convívio de Álvares Cabral, foi aposentada no dia 1 de setembro de 2019.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Férias Sénior			**2.14**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover férias em grupo, fomentando o convívio entre aposentados, contribuindo para o seu bem-estar social, minimizando o isolamento.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários aposentados dos SSAP	N.º de beneficiários abrangidos	[1650;1700]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Férias Sénior tendo sido realizados 36 turnos divididos em turnos de inverno, verão e termas, abrangendo 1.666 beneficiários.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DAS/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	2 assistentes técnicos: afetação a 80% e 70% 2 técnicos superiores: afetação a 80% e 70%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	467.000,00 €	471.919,05€	101%

Justificação dos Desvios

Uma vaga de assistente técnico por preencher de 1/1 a 31/3 e desde 1/7 até ao momento; 1 assistente técnico de atestado de incapacidade temporária para o trabalho, de 3/12 a 18/12.
Uma vaga de técnico superior por preencher de 1/7 a 31/7; 1 técnico superior em tratamento ambulatório desde 1/8 e de atestado de incapacidade temporária para o trabalho, de 23/9 a 25/11.
O desvio na execução financeira prende-se com o aumento da despesa na prestação de serviços de transportes, aumento do IVA nas refeições e monitores, mais taxas turísticas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Passeios e Circuitos de fim de semana sénior			**2.15**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover passeios de um dia e circuitos de fim de semana, proporcionando um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico de diferentes regiões, fomentando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários aposentados.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários aposentados dos SSAP	N.º de beneficiários abrangidos	[1100;1200]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de passeios e circuitos de fim de semana sénior, tendo sido realizadas 29 atividades, com partidas de Lisboa e do Porto, abrangendo 1158 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DAS/DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	5 assistentes técnicos: afetação a 20% (3),10% e 5% 6 técnicos superiores: afetação a 20% (4), 10% e 5%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	25.000,00 €	16.616,78 €	66,47%

Justificação dos Desvios

O valor estimado teve em conta a realização de mais atividades, tendo estas sido canceladas em virtude do cumprimento de regras de execução orçamental.
Relativamente aos recursos humanos:
-A técnica superior, a exercer funções no Centro de Convívio de Álvares Cabral, encontra-se de atestado de incapacidade temporária para o trabalho, desde o dia 26 de Setembro de 2019.
-A assistente operacional, a exercer funções no Centro de Convívio de Álvares Cabral, foi aposentada desde o dia 1 de setembro de 2019.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Formação Sénior			**2.16**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Incentivar a interação entre os formandos, através da partilha de conhecimentos e experiências; contribuir para a inclusão digital, permitindo fácil acesso à informação e serviços que integram o seu quotidiano; possibilitar o treino das competências adquiridas na área das Tecnologias de Informação; incentivar, pela participação noutras áreas, para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento e ao reforço do papel dos seniores na sociedade atual.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários aposentados dos SSAP	N.º de formandos abrangidos	[1900; 2350]

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Formação Sénior tendo-se realizado 282 ações sendo 165 na área das TIC e 117 noutras áreas temáticas tendo sido abrangidos 2174 beneficiários.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DAS/DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	x	Superado	

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 100%	Menor		Prevista	x	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	50.000,00 €	42.792,15 €	85,6%

Justificação dos Desvios

De salientar que de setembro a dezembro, no Porto, só existiu formação no Centro de Convívio Costa Cabral, o que se refletiu no grau de realização material e nos recursos financeiros, quanto ao planeado para 2019.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul			**2.17**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir as condições essenciais ao bom funcionamento dos equipamentos, maximizando a sua utilização.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e não beneficiários dos SSAP	N.º de dormidas	[4000;4500]

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas. No decorrer do ano de 2019 a Casa Alice Félix registou um total de 4.245 dormidas e o Apartamento de S. Pedro do Sul 516, o que totaliza 4.761 dormidas nos dois equipamentos.
Relativamente à taxa de ocupação da Casa Alice Félix a sua maior realização ocorreu no mês de julho, tendo atingido os 45,73%, seguido do mês de setembro com 24,25% e em julho 23,28%. O Apartamento de S. Pedro do Sul registou em agosto a maior taxa de ocupação no valor de 80,65%, em julho 77,42% e em setembro registou 76,07%.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019					**Fim**	dezembro de 2019						
Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 assistentes técnicos: afetação a 20% (2) e 10% 1 técnico superior: afetação a 10% 1 assistente operacional: afetação a 90%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	55.000,00 €	68.654,64 €	124,83%

Justificação dos Desvios

O valor da despesa executada envolve as despesas de funcionamento e de investimento. Realça-se que, do total da despesa efetuada, 10.572,20€ (15,4%) são referentes a despesa de investimento, nomeadamente roupa de hotelaria, carpetes para a sala e outros têxteis para a Estalagem, uma arca frigorífica, bem como reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento.
Ausência de 1 assistente técnico desde julho.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Estalagem do Cruzeiro			**2.18**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir as condições essenciais ao bom funcionamento dos equipamentos, maximizando a sua utilização.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e não beneficiários dos SSAP	N.º de dormidas	[3500;4000]

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas. No decorrer do ano de 2019 registaram-se 4.176 dormidas.
Relativamente à taxa de ocupação a sua maior realização ocorreu no mês de julho, tendo atingido os 68,46%, seguido do mês de agosto com 38,42%.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	4 assistentes técnicos: afetação a 20% e 10% (3) 1 técnico superior: afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	60.000,00 €	70.141,93 €	116,90 %

Justificação dos Desvios

O valor da despesa executada envolve as despesas de funcionamento e de investimento. Realça-se que, do total da despesa efetuada, 9.783,40€ (13,95%) são referentes a despesa de investimento, nomeadamente aquisição de roupa de hotelaria, equipamento para manutenção da água da piscina, bem como reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento.
Ausencia de 1 assistente técnico, desde julho.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Apartamentos de Lisboa			**2.19**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir as condições essenciais ao bom funcionamento dos equipamentos, maximizando a sua utilização.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e não beneficiários dos SSAP	N.º de dormidas	[5000;6000]

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas. No decorrer do ano de 2019 registaram-se 7.008 dormidas.
Relativamente à taxa de ocupação a sua maior realização ocorreu no mês de agosto, tendo atingido os 93,23%, seguido do mês de setembro com 90,33%.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 assistentes técnicos: afetação a 30% (2) e 20% 1 técnico superior: afetação a 20%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	35.000,00 €	70.143,27 €	200,41%

Justificação dos Desvios

O valor da despesa executada envolve as despesas de funcionamento e de investimento. Realça-se que, do total da despesa efetuada, 9.317,80€ (13,28%) é referente a despesa de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento.
O valor remanescente da despesa executada é referente a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em 16,8% das dormidas face ao previsto.
Ausência de 1 assistente técnico, desde julho.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Apartamentos de Algés			**2.20**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir as condições essenciais ao bom funcionamento dos equipamentos, maximizando a sua utilização.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e não beneficiários dos SSAP	N.º de dormidas	[1200;1700]

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas. No decorrer do ano de 2019 registaram-se 2.374 dormidas.
Relativamente à taxa de ocupação a sua maior realização ocorreu no mês de agosto, tendo atingido os 100%, seguido do mês de junho com 88,89% e em julho e dezembro com 88,17%

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 assistentes técnicos: afetação a 30% (2) e 20% 1 técnico superior: afetação a 20%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	28.000,00 €	30.838,68 €	110,14%

Justificação dos Desvios

A realização financeira situa-se acima do previsto considerando a aquisição de roupa de hotelaria e amenities para todos os Equipamentos.
Ausencia de 1 assistente técnico, desde julho.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Estalagem de Évora			**2.21**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir as condições essenciais ao bom funcionamento dos equipamentos, maximizando a sua utilização.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e não beneficiários dos SSAP	N.º de dormidas	[6000;7000]

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas. No decorrer do ano de 2019 registaram-se 8.343 dormidas.
Relativamente à taxa de ocupação a sua maior realização ocorreu no mês de maio, tendo atingido os 39,07%, seguido do mês de junho com 32,35%.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	5 assistentes técnicos: afetação a 90% (2), 10% (2) e 20% 1 técnico superior: afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	80.000,00 €	108.626,93 €	135,78 %

Justificação dos Desvios

O valor da despesa executada envolve as despesas de funcionamento e de investimento. Realça-se que, do total da despesa efetuada, 33.961,30€ (31,26%) é referente a despesa de investimento, sendo que 23.204,44€ foram gastos relacionados com aquisição de um projeto de arquitetura com vista à extensão da Estalagem de Évora. Foi ainda adquirida roupa de hotelaria e amenities,equipamento para manutenção da água da piscina, bem como despesas referentes a reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento.
O valor remanescente da despesa executada é referente a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em 19,19% das dormidas face ao previsto.
Ausência de 1 assistente técnico, desde julho.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proceder a obras de conservação dos Equipamentos de forma a reunir todas as condições de utilização.			**2**
PROJETO/ATIVIDADE	Obras de conservação dos Equipamentos			**2.22**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Proceder a obras de conservação dos Equipamentos de forma a garantir e manter a sua qualidade.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e não beneficiários dos SSAP	N.º de equipamentos intervencionados	2

Objetivos Alcançados

Foram relalizadas obras de conservação em três equipamentos:
- Casa Alice Félix e no apartamento de S. Pedro do Sul (pintura paredes e tetos (CAF e apartamento), substituição de soalho, substituição da caixilharia, extensão da Lavandaria (CAF);
- Estalagem do Cruzeiro - Piscina.
- Conde Ottolini - intervenção na rede de esgotos, pintura paredes e tetos, substituição da caixilharia

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DFP/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	5 assistentes técnicos: afetação a 20% e 10% (4) 1 técnico superior: afetação a 20%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	150.000,00 €	147.227,87 €	98,15%

Justificação dos Desvios

Ausência de 1 assistente técnico, desde julho.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP			**3.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Assegurar as aquisições de serviços, controlar a execução da prestação e tomar as medidas corretivas que se tornem necessárias.
Avaliar a adequação do modelo de gestão dos refeitórios e propor medidas de correção e ajustamento tendentes à melhoria do serviço prestado e execução da despesa associada.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP, beneficiários/colaboradores de outras entidades	Ind.1. N.º de refeições fornecidas P=95% Ind.2. Data de submissão de estudo P=5%	Meta1. [630.000; 675.000] Meta2. [28.02 e 15.03]

Objetivos Alcançados

Foram assegurados os serviços de fornecimento de refeições e cafetaria para o triénio 2020-2022, após realização de procedimento concursal e concessão de visto pelo Tribunal de Contas ao contrato celebrado para o efeito.
Foi avaliada proposta de atualização de preços de extras na linha de self, snack e cafetaria apresentada pelo cocontratante, trabalho que culminou com a entrada em vigor de novos preços a partir de 1 de janeiro de 2020, já na vigência do novo contrato.
Foi introduzido fornecimento de refeições em regime de snack nos refeitórios Palácio Foz e Palácio da Justiça de Lisboa.
Foram fornecidas 704 703 refeições - 572 023, em regime de self, e 132 680, em regime de snack.
Foi realizada avaliação da adequação do modelo de gestão dos refeitórios, cujas conclusões suportaram a conversão de quatro refeitórios em cafetarias, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2020.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR/DA	

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 técnicos superiores: afetação a 20%,10% e 5% 1 coordenador técnico: afetação a 40% 5 assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 40% e 25% 1 assistente operacional: afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	3.063.995,00 €	2 520 141,00 €	82,25%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
Dois postos de trabalho vagos por aposentação - coordenador técnico e assistente operacional.
Recursos financeiros:
A despesa anual é estimada para um número máximo de refeições a fornecer, que garanta margem de crescimento da procura.
Encerramento para requalificação do refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça de Lisboa, entre janeiro e novembro, com uma despesa máxima estimada de € 97 662,00.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas			**3.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários dos SSAP;
Assegurar procedimentos de validação dos documentos de suporte à faturação emitida pelas entidades protocoladas.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	[420.000; 465.000]

Objetivos Alcançados

Foi assegurado o fornecimento de refeições através de acordos de cooperação, tendo sido fornecidas 433 921 refeições - 363 852 com realização de despesa e 70 069 sem despesa associada.
Foi salvaguardada a renovação dos acordos de cooperação que representam assunção de despesa pelos SSAP, para 2020, após avaliação das respetivas tendências evolutivas.
Foram atualizados os preços de refeição a suportar pelos SSAP no âmbito dos acordos celebrados com os CCD dos Trabalhadores da Segurança Social e da CCDR Alentejo.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	

Realização	**Início**	janeiro de 2019							**Fim**	dezembro de 2019							
Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado				

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 35% e10% 1 coordenador técnico: afetação a 35% 5 assistentes técnicos: afetação a 45%, 25%, 20% (2) e 10% 1 assistente operacional: afetação a 85%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	1.924.642,61 €	1 598 539,16 €	83,06%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
Dois postos de trabalho vagos por aposentação - coordenador técnico e assistente operacional
Recursos financeiros:
A despesa anual estimada com referência a um número máximo de refeições a fornecer, que garanta o eventual aumento da procura.
Ao invés, a procura nos acordos de cooperação que representam despesa dos SSAP sofreu um decréscimo de 4,5%

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Gestão de cafetarias/bares			**3.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Racionalização e redimensionamento da rede de cafetarias, assegurando condições de qualidade, custo e preço ao beneficiário.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	[60.000; 75.000]

Objetivos Alcançados

Entraram em funcionamento duas cafetarias, instaladas no GPP - Gabinete de Planeamento, Politicas e Administração Geral e no Centro de Saúde de Alvalade.
Foi realizado procedimento concursal para assegurar o funcionamento dos quatro refeitórios convertidos em cafetarias a partir de 1 de janeiro de 2020.
Foi substituída bancada (refrigerada e neutra) da cafetaria instalada no Instituto Ricardo Jorge
Foram fornecidas 90 268 refeições.
Foi monitorizado o cumprimento do pagamento das prestações mensais pelos diversos cocontratantes.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	DPB/DFP/Entidades externas

Realização	**Início**	Janeiro de 2019						**Fim**	Dezembro de 2019								
Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X			
Recursos Humanos Estimados	1 técnico superior: afetação a 5% 1 assistente técnico: afetação a 25%							Menor		Prevista	X	Maior					

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas Administrativas	€	

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição			**3.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir o sistema de venda eletrónica como o processo exclusivo de aquisição de refeições nos refeitórios geridos pelos SSAP, com acompanhamento de utilização das máquinas, sua operacionalidade, aplicação de soluções a contingências que possam surgir.
Alargar a cobertura do sistema de venda automática de senhas aos protocolos de cooperação com fornecimentos diários de refeições mais significativos.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e utentes dos refeitórios	Ind.1. Utilização média do Sistema de venda automática de senhas de refeição, nos refeitórios P=60% Ind.2. Senhas vendidas através do sistema automático, em entidades protocoladas P=40%	Meta1. [97%; 99%] Meta2. [35%; 45%]

Objetivos Alcançados

Foi assegurado o regular funcionamento dos sistema de venda automática de senhas (SVAS), através do que foram asseguradas 99,62% das transações efetuadas com a aquisição de refeições nos refeitórios geridos pelos SSAP.
Foi dada continuação ao alargamento da cobertura do SVAS às transações efetuadas com a aquisição de refeições no âmbito de acordos de cooperação, com a instalação do sistema nos CCD da Segurança Social de Aveiro, Coimbra, Porto, Portalegre e Viseu, medida implementada com a reafetação dos equipamentos disponíveis e que assegurou 40,71% do total de aquisições ao abrigo de acordos de cooperação.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	DPTTI/Fornecedores

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	5 assistentes técnicos: afetação 100% (2), 95% e 25% (2) 1 técnico superior: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	131.500,00 €	68 538,59 €	52,12%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
A realização em baixa da despesa estimada deveu-se à implementação da medidade de alargamento do SVAS aos acordos de cooperação com recurso exclusivo aos equipamentos preexistentes, cuja reafetação permitiu obviar à aquisição de novas máquinas de vending, adquirindo-se apenas os compentes imprescindíveis à sua operacionalização.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP.			**3.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Promover a qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP: Análise das ementas, monitorização no âmbito das competências previstas no Acordo Quadro, análises microbiológicas, inquéritos de satisfação e tratamento das reclamações.
Implementar nova metodologia de avaliação do grau de satisfação e medição do impacto de medidas nos refeitórios dos SSAP.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e utentes dos refeitórios	Ind.1. N.º de ações de monitorização realizadas P=85% Ind.2. Data de submissão de proposta P=15%	Meta1. [420; 460] Meta2. [15 e 31 março]

Objetivos Alcançados

Foi efetuada monitorização presencial da qualidade da prestação do serviço de fornecimento de refeições, tendo sido efetuadas 491 ações.
Foi dada continuidade à intervenção do INSA no controlo microbiológico das condições de confeção de disponibilização das refeições.
Foi submetida proposta de avaliação da metologia de avaliação da satisfação dos utentes.
Foram desenvolvidos contactos com a Direção-Geral da Saúde - Programa Nacional para uma Alimentação Saudável (PNPAS) e a Associação Portuguesa de Nutrição, com vista à introdução de melhorias qualitativas do serviço prestado.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	DPB/DFP/DPTTI/Entidades externas

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 técnicos superiores: afetação 45%,40% e 35% 1 coordenador técnico: afetação a 5% 5 assistentes técnicos: afetação 100% (4) e 35%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	40.000,00 €	32 777,02 €	80,74%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
Dois postos de trabalho - coordenador técnico, por aposentação, e assistente técnico, saída para outro organismo.

FICHA DE AVALIAÇÃO				
				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP			**3.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Tornar os refeitórios mais acolhedores e dinâmicos. Divulgar informação sobre alimentação saudável. Disponibilizar mais variedades de ementas (gastronomia nacional e internacional, festiva, vegetariana), Diversificar a oferta disponibilizada nos refeitórios de forma a aumentar o número de pratos fornecidos diariamente com maior variação de preços.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e utentes dos refeitórios	Ind.1. N.º de ações de dinamização realizadas P=70% Ind.2. Data de submissão de avaliação de impacto e propostas de atuação por refeitório P=30%	Meta1. [60; 80] Meta2. [15 e 30 junho]

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a avaliação das propostas de ementa mensal apresentadas pelos cocontratantes que asseguraram o serviço de fornecimento de refeições nos refeitórios, assente no cumprimentos dos requisitos contratualmente fixados para a sua elaboração e na preocupação de garantir maior diversidade e variedade de produtos incorporados e receitas.
Foi reforçada a monitorização das ementas disponibilizadas nos snacks e introduzidas medidas de melhoria da oferta disponibilizada, disponibilizando-se ao cocontrante um conjunto de receitas utilizáveis, de forma a evitar a repetição de pratos e métodos de confeção menos saudáveis.
Em concertação com a Direção-Geral da Saúde - Programa Nacional para uma Alimentação Saudável (PNPAS), foram introduzidas alterações às cláusulas técnicas do caderno de encargos do concurso público realizado para assegurar o fornecimento de refeições durante o triénio 2020-2022, tendentes à melhoria da sua conformação com as crescentes exigências na área da alimentnação saudável.
Foram realizadas 61 ações de dinamização, com impacto total em 149 locais (total de refeitórios abrangidos por cada ação), de que se destacam:
- Introdução mensal de novos pratos de gastronomia nacional e internacional nas ementas, sem esquecer variantes vegetarianas;
- Distribuição mensal de revistas DECO/Proteste em todos os refeitórios;
- Celebração dos dias Mundial e Nacional da Água;
- Celebração do São Martinho;
- Divulgação da campanha "Comer melhor, uma receita para a vida", em articulação com a Direção-Geral da Saúde;
- Criação de zonas de estar em quatro refeitórios;
- Instalação de esplanadas em dois refeitórios;
- Ações Saúde, em colaboração com a DASC;
- Atuações do grupo de cavaquinhos e do coro dos beneficiários dos SSAP.
Foi realizada avaliação do impacto de medidas tendentes à diversificação da oferta disponibilizada aos utentes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR / DA	DPB/DFP/DPTTI/DASC/Entidades externas

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	3 técnicos superiores: afetação a 15%,10% e 5% 1 coordenador técnico: afetação a 5% 2 assistentes técnicos: afetação a 20% e 15%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	10.000,00 €	15165,64 €	151,66%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
Foi possível aproveitar despesa não executada noutros projetos, conseguindo-se introduzir melhorias significativas das condições de acolhimento em diversos refeitórios sem aumento da despesa de natureza idêntica presvista para a área da alimentação.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Manutenção de refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas			**3.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Assegurar o funcionamento dos refeitórios com o suprimento de necessidades de intervenção e/ou substituição de equipamentos hoteleiros, palamenta e infraestruturas.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e utentes dos refeitórios	% de intervenções realizadas face aos pedidos efetuados	[96%; 98%]

Objetivos Alcançados

Foram identificadas necessidades de intervenção e impulsionado o seu suprimento, após determinação da entidade responsável para o efeito - SSAP ou cocontratante.
No âmbito da responsabilidade dos SSAP, foram efetivados 285 pedidos de intervenção, tendo ficado resolvidos 282, o que corresponde a uma execução material de 98,94%.
Complementarmente, foi assegurada a manutenção dos sistemas de extinção de incêndios existentes nos refeitórios;
Foi realizado acompanhamento presencial das ações de manutenção de equipamentos hoteleiros, corretiva e preventiva, realizadas pela ICA, que perfizeram 239 intervenções.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	DFP/Entidades externas

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X
Recursos Humanos Estimados	3 assistentes técnicos: afetação a 90% (2) e 10% 1 técnico superior: afetação a 5%		Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	75.000,00 €	27 427,95 €	36,57%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
Execução da despesa em baixa devido à necessidade de racionalização decorrente da execução registada noutros projetos da área da alimentação, mantendo-se um equilíbrio global da despesa de idêntica natureza.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios			**3.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Dotar os refeitórios sob gestão dos SSAP, de condições que garantam o cumprimento das normas de higiene, segurança e funcionalidade e também que proporcionem um lugar agradável e acolhedor aos utentes.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP e utentes dos refeitórios	N.º de refeitórios requalificados	2

Objetivos Alcançados

- Foram requalificados 2 refeitórios - n.º 18 - Complexo do Ministério da Educação e n.º 31 - Palácio de Justiça de Lisboa;
- Foi concretizada necessidade de intervenção no refeitório n.º 14 - Direção de Finanças de Lisboa, cuja realização ficou a cargo deste organismo.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	DFP/Entidades externas

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Dezembro de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	3 assistentes técnicos: afetação a 5% 1 técnico superior: afetação a 10%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	315.000,00 €	386 961,69 €	122,84%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
Desvio decorrente da evolução dos preços de mercado na atividade da construção civil, desde a 1.ª fase da reaqualificação do refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça (2016/2017), entretanto suspensa devido ao atraso de intervenção prévia a realizar pelo IGFEJ, até à aquisição da empreitada realizada em 2019, e que implicou um aumento de 34% da despesa inicialmente estimada em projeto.
Este desvio foi absorvido pela racionalização da despesa de idêntica natureza excutada na área da alimentação, globalmente considerada.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.				**3**
PROJETO/ATIVIDADE	Rentabilização dos espaços afetos aos refeitórios.				**3.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019	

Breve Descrição

Rentabilizar a utilização dos espaços afetos aos refeitórios em períodos de inatividade de forma a permitir o aumento de receitas próprias.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
SSAP	Apresentação de proposta	[15 a 30 de agosto]

Objetivos Alcançados

Foi elaborada proposta de normativo interno enquadradora de medidas tendentes à rentabilização dos espaços afetos aos refeitórios

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	

Realização	**Início**	Janeiro de 2019	**Fim**	Agosto de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 5% 3 técnicos superiores: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas Administrativas	€	

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Fatura Eletrónica na Administração Pública (FE-AP)			**4.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Receção e emissão de faturas eletrónicas entre as entidades (fornecedores e clientes dos SSAP) que adiram à solução FE-AP (Fatura Eletrónica na Administração Pública) da eSPap.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Fornecedores e clientes dos SSAP que aderiram à FE-AP	Data de adesão à FE-AP	Entre 1 de agosto e 30 de setembro

Objetivos Alcançados

Os SSAP, considerando a legislação em vigor, solicitaram à eSPap, em janeiro, uma reunião para abordar o tema da faturação eletrónica e receber instruções sobre como proceder nas situações existentes nos serviços sociais.
A reunião de arranque do projeto realizou-se em 19 de junho de 2019, com o parceiro eSPap.
Foi definido o gestor do projeto e realizada a ação de formação no dia 16 de julho.
Foram rececionadas no mês de agosto as primeiras faturas eletrónicas (fornecedores), bem como emitidas, também as primeiras, a clientes.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DFP	ESPAP

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de de 2019

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	3 assistentes técnicos: afetação a 10% 2 técnicos superiores: afetação a 5% e 10%	Menor		Prevista	X	Maior		

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	€	

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Partilha de conhecimento/Parcerias com estabelecimentos de ensino			**4.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Assumindo o seu compromisso de cidadania e responsabilidade social, os SSAP pretendem estabelecer parcerias, com estabelecimentos de ensino, para acolhimento de alunos em estágio curricular, com vista ao seu crescimento e desenvolvimento profissional, bem como, uma adequação dos SSAP a respostas inovadoras no âmbito da sua missão.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
SSAP	Número de parcerias realizadas	[2;4]

Objetivos Alcançados

Foram realizadas parcerias com a Faculdade de Psicologia de Lisboa, Escola Superior de Educação de Lisboa e Universidade Lusófona.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	Todos/Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 20% e 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	€	

Justificação dos Desvios

Devido à escassez de recursos humanos na DPB, o projecto foi desenvolvido apenas por um técnico superior.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Segurança e Saúde no Trabalho – Análise e intervenção ergonómica no local de trabalho			**4.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir boas condições de trabalho os SSAP pretendem para o ano 2019 maior prevenção de riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores e, assim, proporcionar maior produtividade e empenho, contribuindo para um clima organizacional positivo.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	Data de entrega de relatório	[15 a 31 dezembro]

Objetivos Alcançados

Entrega de relatório, em 30 de dezembro, de avaliação das ações desenvolvidas e proposta de sugestões de melhoria. Em paralelo, foram enviadas por endereço eletrónico, aos trabalhadores dos SSAP, 24 dicas (duas por mês) sobre postura corporal correta.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	Todos

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	1 assistente técnico: afetação a 30% 2 técnicos superiores: afetação a 40% e 20%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	1 755,00 €	

Justificação dos Desvios

Atenta a escassez de recursos humanos na DPB, foi predominantemente uma técnica superior a executar o projeto na globalidade.
Foi acolhida e autorizada uma proposta, inserta no relatório no âmbito das propostas de melhoria, de aquisição de pousa-pés para todos os trabalhadores.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Desenvolvimento de competências específicas no âmbito da ação social complementar			**4.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Valorizar os trabalhadores em funções públicas, os SSAP, atenta a necessidade de formação profissional na área da ação social e ao défice existente nesta matéria junto do órgão central responsável pela formação na Administração Pública, Direção-Geral para a Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas -INA, torna-se necessário estabelecer parcerias com estabelecimentos de ensino e organismos para aquisição de conhecimentos atualizados a custos reduzidos.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP	Ind.1. N.º parcerias realizadas; P=50% Ind.2. N.º ações de formação realizadas P= 50%	1. 2 2. 2

Objetivos Alcançados

Foram realizadas 3 parcerias com os seguintes organismos: Instituto de Segurança Social, I.P; Associação Portuguesa de Nutricionistas; Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP).
Foram realizadas 2 ações de formação promovidas pela Associação Portuguesa de Nutricionistas (Porto) e pelos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP), em Lisboa.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	Todos

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019	

Grau Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	2 técnicos superiores: afetação a 20% e 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	2.000,00 €	€	

Justificação dos Desvios

Atenta a escassez de recursos humanos na DPB, foi predominantemente uma técnica superior a executar o projeto na globalidade.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Valorizações remuneratórias			**4.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º2 do art.º16 da PLOE

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores dos SSAP que reúnam os requisitos para a valorização remuneratória	% de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho.	90%

Objetivos Alcançados

100% dos trabalhadores dos SSAP com processamento da valorização remuneratória efetuado no mês de maio

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	DFP

Realização	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	maio de 2019	

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	X

Recursos Humanos Estimados	1 técnico superior: afetação a 20% 2 assistentes técnicos: afetação 20%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	€	

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Implementação do modelo de autoavaliação de desempenho organizacional – CAF Fase I			**4.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019

Breve Descrição

A implementação da CAF permite melhorar o nível de desempenho e de prestação de serviços dos SSAP, facilitando a sua autoavaliação com o objetivo de obter um diagnóstico e um plano de ações de melhoria.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
SSAP	N.º de dias de calendário, a partir de 1 de abril, para implementação da Fase I da CAF	[2 a 30 novembro]=[216; 244]

Objetivos Alcançados

Implementação da fase I da CAF com:
- Elaboração do planeamento estratégico [objetivos, âmbito da avaliação, metodologia e recursos materiais e humanos] e do plano de comunicação;
- Apresentação do modelo e da equipa de auto-avaliação à organização em 28 de novembro (242.º dia);
- Divulgação do projeto de implementação da CAF na organização utilizando vários canais de informação.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	Todos

Realização	**Início**	abril de 2019	**Fim**	novembro de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados	Total de 6 a 8 elementos - 1 a 2 elementos de cada UO (DPB, DFP, DPTTI, DAS, DASC, DA) para integrar equipa de autoavaliação: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas administrativas	€	

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.				**4**
PROJETO/ATIVIDADE	Certificação da rede de informática dos SSAP				**4.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2019	**Fim**	dezembro de 2019	

Breve Descrição

Diagnosticar constrangimentos na atual rede informática (pontos de rede e ativos), avaliar possíveis soluções e realizar serviços de reparação e certificação de infraestrutura da rede informática dos SSAP.

Âmbito, Indicador/es e Meta/s

Âmbito	Indicador	Meta
SSAP	Data de apresentação de relatório de certificação	[15 e 31 dezembro]

Objetivos Alcançados

Metodologia usada em duas fases:
1.º Certificação das tomadas de rede existentes e auditoria/identificação das tomadas a reparar;
2.º Reparação das tomadas de rede avariadas bem como respetiva certificação.
Os resultados dos trabalhos da primeira fase foram apresentados num relatório que identificou para além das tomadas avariadas, outros constrangimentos aos equipamentos de rede e respetivos locais. Enumeraram-se um conjunto de medidas, sendo algumas implementadas de imediato.
Na segunda fase, procedeu-se aos trabalhos previstos sobre a reparação da estrutura de rede e a intervenção nas tomadas de rede.
A apresentação do relatório final pela Informação n.º 2019/1716/SSAP/DSAG/DPTTI_CI de 23 de dezembro de 2019 indica que 81% das tomadas se encontra certificada. As restantes dizem respeito na sua maioria a tomadas cuja ligação é de telefones (RJ11).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPTTI	DFP/Entidades externas

Realização	Início	fev de 2019	Fim	dez de 2019

Grau de Realização Material	Não Realizado		0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Realizado	X	Superado	

Recursos Humanos Estimados							
	2 técnicos informática: afetação a 15% 1 especialista de informática: afetação a 10%	Menor		Prevista	X	Maior	

Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	40.000,00 €	9.984,90 €	25%

Justificação dos Desvios

A execução da estimativa financeira foi inferior ao previsto tendo em conta a alteração da metodologia.

Projeto/Atividade	**ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS EM PROGRAMAS**			
Serviço Responsável	DSAG/DSAS/DSGR			
Calendarização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

ATIVIDADES PREVISTAS	**GRAU DE REALIZAÇÃO**						
	Não Realizado	0/25	25/50	50/75	75/100	Realizado	Superado
Prestar apoio administrativo e técnico;						X	
Elaborar os instrumentos de gestão dos SSAP;						X	
Preparar e elaborar a proposta de orçamento;						X	
Gerir o encerramento contabilístico e de prestação de contas;						X	
Assegurar os envios mensais e trimestrais dos dados de execução para a DGO;						X	
Assegurar o registo das despesas e o pagamento das mesmas em tempo;						X	
Assegurar o registo permanente da receita dos Serviços;						X	
Organizar os procedimentos e a celebração de contratos, para a aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas;						X	
Gerir os contratos de arrendamento de casas comerciais e de habitação;						X	
Garantir a manutenção dos equipamentos sociais;						X	
Gerir pedidos de intervenção (reparações), pedidos de material, pedidos de abate e transferências;						X	
Organizar e gerir a manutenção da frota automóvel ;						X	
Assegurar a gestão dos recursos informáticos afetos aos SSAP e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores (*helpdesk*);						X	
Organizar e manter atualizados os processos individuais do pessoal;						X	
Garantir o recrutamento, seleção e contratação dos recursos humanos necessários;						X	
Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos de pessoal;						X	
Assegurar a adequada gestão do Sistema de Avaliação de Desempenho;						X	
Assegurar a receção, registo e distribuição interna, da correspondência entrada nos serviços e garantir a expedição da correspondência dos SSAP, para outras entidades;						X	
Rececionar, tratar e analisar estatisticamente pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações;						X	
Analisar as candidaturas a beneficiários dos SSAP e elaboração das propostas para admissão;						X	
Inscrever e atualizar dados dos beneficiários na base de dados;						X	

Atualizar em permanência a nomenclatura dos Ministérios, Organismos, tipo de autonomia;						X	
Realizar atendimento presencial e telefónico do público, em geral;						X	
Gerir as reservas de equipamentos sociais;						X	
Produzir material gráfico (cartazes, folhetos, entre outros) para divulgação das iniciativas dos SSAP;						X	
Gerir os conteúdos do Portal e Intranet;						X	
Divulgar as iniciativas dos SSAP;						X	
Produzir e enviar aos beneficiários e organismos, através de endereço eletrónico, as edições do Boletim Informativo dos SSAP;						X	
Promover a aplicação de medidas de aperfeiçoamento organizacional e de modernização administrativa, bem como assegurar procedimentos incluídos nos conceitos de qualidade em serviço público.						X	

BALANÇO SOCIAL